



Fondazione Scuola Materna Autonoma

# MANUALE DELLA QUALITÀ

Manuale della Qualità della Fondazione Scuola Materna Autonoma redatto ai sensi della Norma Uni En Iso 9001:2015

STATO DI AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO		
Ed.	Data	Causale
1^	19.04.2017	1^ Edizione ai sensi della Norma Uni En Iso 9001:2015
2^	31.08.2020	Modifica logo FSMA
3^	01.09.2021	Nuovo Legale Rappresentante FSMA
4^	28.08.2023	Rinnovo della Certificazione Uni En Iso 9001:2015
5^	23.02.2024	Nuovo Organigramma

Copia nr 1 distribuita in forma:  CONTROLLATA  NON CONTROLLATA  
Proprietà di **Fondazione Scuola Materna Autonoma**

Ogni sua riproduzione, totale o parziale, non autorizzata è vietata.

É vietata la copia e la riproduzione dei contenuti e immagini in qualsiasi forma.  
É vietata la redistribuzione e la pubblicazione dei contenuti e immagini non autorizzata espressamente dall'autore.



## INDICE

### **0 PREMESSA**

- 0.1 Profilo di Fondazione Scuola Materna Autonoma
- 0.2 Dati anagrafici

### **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

### **4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

- 4.1 L'organizzazione e il suo contesto
- 4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate
- 4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
- 4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

### **5. LEADERSHIP**

- 5.1. Leadership e impegno
  - 5.1.1. Generalità
  - 5.1.2. Focalizzazione sul Cliente
- 5.2. Politica
  - 5.2.1. Politica per la Qualità
  - 5.2.2. Comunicazione della Politica per la Qualità
- 5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

### **6. PIANIFICAZIONE**

- 6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità
- 6.2. Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento
- 6.3. Pianificazione delle modifiche

### **7. SUPPORTO**

- 7.1. Risorse
  - 7.1.1. Generalità
  - 7.1.2. Persone
  - 7.1.3. Infrastruttura
  - 7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi
  - 7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione
    - 7.1.5.1. Generalità
    - 7.1.5.2. Riferibilità delle misurazioni
  - 7.1.6. Conoscenza organizzativa
- 7.2. Competenza
- 7.3. Consapevolezza
- 7.4. Comunicazione
- 7.5. Informazioni Documentate
  - 7.5.1. Generalità
  - 7.5.2. Creazione e aggiornamento
  - 7.5.3. Controllo delle Informazioni Documentate



## **8. ATTIVITÀ OPERATIVE**

- 8.1. Pianificazione e controlli operativi
- 8.2. Requisiti per i servizi
  - 8.2.1. Comunicazione con il Cliente
  - 8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi ai servizi
  - 8.2.3. Riesame dei requisiti relativi ai servizi
  - 8.2.4. Modifiche ai requisiti per i servizi
- 8.3. Progettazione e sviluppo di servizi
  - 8.3.1. Generalità
  - 8.3.2. Pianificazione della progettazione e sviluppo
  - 8.3.3. Input alla progettazione e sviluppo
  - 8.3.4. Controlli della progettazione e sviluppo
  - 8.3.5. Output della progettazione e sviluppo
  - 8.3.6. Modifiche della progettazione e sviluppo
- 8.4. Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
  - 8.4.1. Generalità
  - 8.4.2. Tipo ed estensione del controllo
  - 8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni
  - 8.4.4. Erogazione dei servizi
  - 8.4.5. Controllo dell'erogazione dei servizi
  - 8.4.6. Identificazione e rintracciabilità
  - 8.4.7. Proprietà che appartengono ai Clienti o ai fornitori esterni
  - 8.4.8. Conservazione
  - 8.4.9. Attività post-consegna
  - 8.4.10. Controllo delle modifiche
- 8.5. Rilascio di servizi
- 8.6. Controllo degli output non conformi

## **9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

- 9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
  - 9.1.1. Generalità
  - 9.1.2. Soddisfazione del Cliente
  - 9.1.3. Analisi e valutazione
- 9.2. Audit Interno
- 9.3. Riesame di Direzione
  - 9.3.1. Generalità
  - 9.3.2. Input al Riesame di Direzione
  - 9.3.3. Output del Riesame di Direzione

## **10. MIGLIORAMENTO**

- 10.1. Generalità
- 10.2. Non Conformità e Azioni Correttive
- 10.3. Miglioramento continuo

## **11. SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO**

## **12. MODIFICHE AL DOCUMENTO IN CORSO**

### **ALLEGATI**

- All. 1 Mappatura dei Processi
- All. 2 Elenco delle Procedure
- All. 3 Politica per la Qualità
- All. 4 Organigramma
- All. 5 Mansionario

## **1. PREMESSA**

La Fondazione Scuola Materna Autonoma nasce nel 1985 per iniziativa dell'AMISM FISM di Milano.

La Fondazione Scuola Materna Autonoma ha sede a Milano in via Andrea Costa 3.

### **0.1 Profilo della Fondazione Scuola Materna Autonoma**

La Fondazione Scuola Materna Autonoma, escluso ogni scopo di lucro, ha per fine il favorire la vita e lo sviluppo delle Scuole dell'Infanzia paritarie operanti nel territorio di Milano, Monza e Brianza con relative provincie.

In particolare, la Fondazione Scuola Materna Autonoma si propone:

- di promuovere e favorire studi e ricerche sull'istruzione prescolare e sulle responsabilità di apporti e di iniziative delle scuole materne autonome
- di sostenere l'attività delle scuole materne autonome, sia attraverso l'erogazione di contributi alle scuole in maggiore difficoltà sia attraverso lo svolgimento diretto di compiti e funzioni che meglio si prestano a una gestione centralizzata. In particolare, la Fondazione Scuola Materna Autonoma potrà rendere servizi anche mediante elaborazione dati sia direttamente sia con incarico a terzi nel campo degli adempimenti amministrativi incombenti in genere alle scuole materne autonome; potrà altresì procedere ad acquisti cumulativi di beni e servizi e fornire assistenza o rappresentanza alle scuole materne autonome per tali adempimenti
- favorire e sostenere l'attività dell'Associazione Milanese Scuole Materne nelle forme che si paleseranno opportune o preferibili e nel caso, attraverso l'erogazione di contributi per specifiche finalità. Quando ciò sia consentito dai mezzi a disposizione, la Fondazione Scuola Materna Autonoma potrà estendere la propria azione anche a favore delle scuole dell'obbligo, nonché alle scuole materne (e relative espressioni sociali) operanti in altre provincie, ma sempre nell'ambito della Regione Lombardia

La Fondazione Scuola Materna Autonoma è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da sette membri.

Sono membri di diritto il Presidente e l'Assistente Religioso dell'Associazione Milanese Scuole Materne in carica.

Altri quattro membri sono designati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione Milanese Scuole Materne.

Il settimo membro è designato dall'Arcivescovo di Milano.

I membri designati durano in carica quattro anni e possono essere riconfermati senza interruzione.

La Fondazione Scuola Materna Autonoma offre servizi nei seguenti settori:

#### Gestione Amministrativa del Personale

Elaborazioni Libro Unico (cedolino paga con gestione presenze), trasmissione telematica di UNI EMENS, assunzione/cessazione di lavoratori dipendenti, adempimenti inerenti incarichi di collaborazione, trasformazione/variazione di rapporti di lavoro in essere, pratiche per disoccupazione involontaria, denunce infortunio on-line, apertura, variazioni e/o cessazione di posizione INPS e INAIL, modello CUD, modello 770s, assistenza per contenzioso sindacale.

#### Contabilità

Iscrizione e variazione R.E.A., Co.Ge., riconciliazione di banca e cassa, situazioni economico/patrimoniali, bilanci art. 2423 e succ. c.c., bilanci Previsionali, modello Unico, modelli di pagamento F24, rapporti con l'Agenzia delle Entrate.

#### Consulenza

Formazione e aggiornamento del personale scolastico ed educativo delle scuole dell'infanzia e dei servizi educativi (0-3 anni) per la prima infanzia. Progettazione ed erogazione di consulenze e corsi di formazione professionale ai lavoratori appartenenti alle scuole dell'infanzia e ai servizi all'infanzia.

## 0.2 Dati anagrafici

Ragione sociale: Fondazione Scuola Materna Autonoma

Iscrizione Camera Commercio di Milano Monza Brianza Lodi

Numero REA: MI-1660308-1

Data iscrizione: 07/04/2001

Iscrizione Registro delle Persone Giuridiche Private

Ente: REGIONE LOMBARDIA

Numero: 159

Data iscrizione: 07/04/2001

Codice Fiscale: 97096870155

Partita Iva: 03393390962

Sede legale e operativa: via Andrea Costa 3 - 20131 Milano - Tel.: 02 48958338

Sito Internet: [www.fsma.it](http://www.fsma.it)

E-Mail: [fondazione@fsma.biz](mailto:fondazione@fsma.biz) [formazione@fsma.biz](mailto:formazione@fsma.biz)

Pec: [fsma@legalmail.it](mailto:fsma@legalmail.it)



## **1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il Manuale della Qualità (MQ) descrive sinteticamente il Sistema di Gestione per la Qualità di Fondazione Scuola Materna Autonoma.

Esso definisce:

- la Mappatura dei Processi della Fondazione Scuola Materna Autonoma (All. 1);
- l'Elenco delle Procedure (All. 2) che definiscono le modalità di svolgimento e le responsabilità dei singoli processi;
- la Politica per la Qualità della Fondazione Scuola Materna Autonoma (All. 3);
- l'Organizzazione della Fondazione Scuola Materna Autonoma (Organigramma, All. 4);
- il Mansionario dell'organizzazione (All. 5)

Il Manuale della Qualità è il documento di riferimento:

- per il personale della Fondazione Scuola Materna Autonoma, che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare secondo i requisiti vigenti e cogenti
- per i Clienti, i Fornitori, tutte le parti interessate, lo stesso Ente di Certificazione, che trovano in esso gli elementi per verificare come la Fondazione Scuola Materna Autonoma soddisfi i requisiti di Gestione della Qualità e di Soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate specificati nella Norma Uni Eni Iso 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti, oltre ai requisiti della legislazione e della normativa, vigente e cogente.

Il Manuale della Qualità di Fondazione Scuola Materna Autonoma è stato strutturato in capitoli sulla base della Norma, ne segue la medesima numerazione a partire dal capitolo n. 4 e riporta chiaramente indicazione della sua Edizione e della relativa data di emissione in ogni sua pagina.

Il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale si riferisce alle attività di Fondazione Scuola Materna Autonoma, attinenti

### **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI CORSI DI FORMAZIONE AL PERSONALE APPARTENENTE ALLE SCUOLE E AI SERVIZI EDUCATIVI**

[Settore IAF: 37 - Istruzione]

Non sono previste esclusioni rispetto ai requisiti della Norma Uni En Iso 9001:2015.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

La funzione RGQ (Responsabile Gestione Qualità) ha la responsabilità di gestire l'acquisizione e l'archiviazione di tutta la normativa Iso di riferimento. La Direzione (DIGE) ha la responsabilità di acquisire le Norme, le Leggi, i regolamenti, vigenti e cogenti, dei settori e ambiti in cui opera la Fondazione Scuola Materna Autonoma, così come del territorio in cui opera.

RGQ e l'organizzazione nel suo complesso, per la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'esecuzione delle attività, si attengono ai seguenti riferimenti normativi, traendo spunto dalle citate linee guida:

Uni En Iso 9000:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Vocabolario

### **Uni En Iso 9001:2015 - Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti**

Uni En Iso 9004:2018- Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della Gestione per la Qualità

Uni En Iso 19011:2018 - Linee Guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione

D.Lgs. 81:2008 e s.m.i. - Testo Unico sulla Sicurezza

D.Lgs. 106:2009 - Decreto Integrativo e Correttivo al Testo Unico sulla Sicurezza

Regolamento Ue 679:2016 - Trattamento e Protezione dei Dati Personali - Privacy

La Fondazione Scuola Materna Autonoma si attiene anche a tutte le Leggi, le Norme, i regolamenti, vigenti e cogenti, elencati nella modulistica di riferimento (MO 01.02 Elenco Leggi e Norme) in allegato alla Procedura PR 01 Gestione Informazioni Documentate.

### **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

Nel Manuale della Qualità, e nell'altra Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità ad esso collegata, sono utilizzati i seguenti acronimi.

AC	Azione Correttiva
ACQU	Acquisti
ASSI	Assistente
CDA	Consiglio di Amministrazione
COMM	Commerciale
COMU	Comunicazione
DIGE	Direzione Generale - Presidente Cda
DPO	Data Protection Officer (vedi RPD)
IO	Istruzione Operativa
MO	Modulo
MQ	Manuale Qualità
NC	Non Conformità
PR	Procedura
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
RPD	Responsabile Protezione Dati (vedi DPO)
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione Protezione
RTD	Responsabile Trattamento Dati
TECN	Responsabile Tecnico
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

Sono utilizzate le seguenti definizioni, alcune delle quali fanno riferimento alla Norma Uni En Iso 9000:2015.

#### **AUDIT**

Processo sistematico, indipendente e documentato, per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri dello stesso Audit.

In Fondazione Scuola Materna Autonoma, le attività di Audit Interno sono gestite direttamente da un consulente esterno, Auditor Qualificato ai sensi della Norma Uni En Iso 19011:2018, in collaborazione con RGQ; gli Audit Esterni sono affidati a Ente accreditato Accredia.

#### **AZIONE CORRETTIVA**

Azione adottata per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata.

#### **CLIENTE**

Organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio. Nell'ambito delle attività di Fondazione Scuola Materna Autonoma, tutte quelle organizzazioni che necessitano di corsi di formazione.

Sono Clienti della Fondazione Scuola Materna Autonoma: le Scuole dell'Infanzia paritarie, i gestori di servizi alla prima infanzia e gli Istituti Comprensivi.

#### **CONFORMITÀ**

Ottemperanza a un requisito, definito da legislazione e normativa, vigente e cogente, dalle stesse Procedure della Fondazione Scuola Materna Autonoma, da quanto richiesto dai Clienti o ai Fornitori.

#### **FORNITORE**

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio. I fornitori di Fondazione Scuola Materna Autonoma sono suddivisi in tre tipologie: fornitori di prodotti e servizi necessari alle attività della Fondazione Scuola Materna Autonoma (compresi i fornitori in outsourcing di servizi che rientrano nell'ambito applicativo della Certificazione), fornitori di beni di consumo, fornitori di beni intellettuali.

#### **INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

La Documentazione (Manuale, Procedure, Istruzioni, Modulistica, Leggi e Norme) e le RegISTRAZIONI di Sistema (es. Verbalì Riesami di Direzione, Rapporti Audit Interni, Piani di Formazione, Elenco Fornitori, ...), comprese quelle relative alle attività della Fondazione Scuola Materna Autonoma e alla rispondenza ai requisiti legislativi e normativi vigenti e cogenti.

#### **MANUALE DELLA QUALITÀ**

Documento che descrive il SGQ di un'organizzazione.

#### **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

Parte della Gestione della Qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza dei singoli processi. La Fondazione Scuola Materna Autonoma definisce annualmente degli Obiettivi, con specifici Indicatori, che sono periodicamente monitorati e valutati, con loro eventuale aggiornamento.

#### **NON CONFORMITÀ**

Non ottemperanza a un requisito. Nello specifico, la mancata risposta della Fondazione Scuola Materna Autonoma a quanto richiesto dai Clienti o dei Fornitori a quanto richiesto dalla stessa Fondazione Scuola Materna Autonoma. Le Non Conformità sono classificate di tipo Minore o Maggiore, a seconda dell'impatto negativo sui processi coinvolti e della loro ripetitività. A ogni Non Conformità fa sempre seguito uno specifico trattamento e, secondo le necessità, un'analisi delle cause e l'eventuale apertura di Azioni Correttive.

#### **ORGANIZZAZIONE**

Insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.

#### **PARTE INTERESSATA**

Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione. Nell'ambito di Fondazione Scuola Materna Autonoma, i Clienti, i Fornitori, il personale e il CDA della Fondazione Scuola Materna Autonoma, gli Enti, le Associazioni, il territorio nel quale opera la Fondazione Scuola Materna Autonoma

#### **PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ**

Parte della Gestione della Qualità che mira a stabilire gli Obiettivi per la Qualità. Fondazione Scuola Materna Autonoma gestisce un Piano di Miglioramento comprendente Obiettivi e relativi Indicatori.

#### **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla Qualità espressi in modo formale dal vertice della stessa organizzazione. La Direzione di Fondazione Scuola Materna Autonoma ha emesso una sua Politica Qualità, riportata in Allegato 3 al Manuale, periodicamente rivista, condivisa all'interno e all'esterno dell'organizzazione, in modo cartaceo e/o elettronico.

#### **PROCEDURA**

Modo specificato per svolgere un'attività o un processo. Il SGQ di Fondazione Scuola Materna Autonoma comprende le Procedure necessarie alla gestione dei principali processi dell'organizzazione. L'Elenco delle Procedure è riportato in Allegato 2 al Manuale. Sono emesse e gestite anche specifiche Istruzioni Operative dedicate a singole attività, sempre riferite ai singoli processi collegati.

#### PROCESSO

Attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita. I processi di Fondazione Scuola Materna Autonoma sono suddivisi in primari e di supporto, secondo quanto riportato nell'Allegato 1 di questo Manuale.

#### PRODOTTO

Risultato di un processo. Nell'ambito della Fondazione Scuola Materna Autonoma, quanto consegnato dai propri Fornitori a seguito di specifici ordini di acquisto.

#### QUALITÀ

Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto/servizio, sistema, o processo di ottemperare ai requisiti di Clienti e di altre parti interessate.

#### RECLAMO

Insoddisfazione del Cliente. È prevista una specifica modulistica per la sua registrazione, e conseguente azione, compresi i Questionari di Soddisfazione puntualmente distribuiti.

#### REQUISITO PER LA QUALITÀ

Requisito relativo alle caratteristiche inerenti a un processo-sistema. Nell'ambito di Fondazione Scuola Materna Autonoma, sono regolarmente identificati gli specifici requisiti definiti dai Clienti per la corretta erogazione del servizio richiesto, nonché tutti i requisiti fissati dalla legislazione e normativa, vigente e cogente, così come gli stessi definiti direttamente dalla stessa Fondazione Scuola Materna Autonoma.

#### SERVIZIO

Risultato di un processo. Nell'ambito di Fondazione Scuola Materna Autonoma, quanto erogato a fronte delle richieste dei propri Clienti, così come quello garantito da alcuni fornitori.

#### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità. La Fondazione Scuola Materna Autonoma ha creato e mantiene aggiornato un proprio sistema documentale, rispondente ai requisiti della Norma Uni En Iso 9001:2015, costituito da Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e relative RegISTRAZIONI.

#### SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Opinione del Cliente sul grado in cui una transazione ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del Cliente stesso. Fondazione Scuola Materna Autonoma monitora costantemente la Soddisfazione dei propri Clienti mediante contatti diretti e indiretti. Sono utilizzati anche specifici questionari compilati al termine di ogni corso. Indicatori indiretti della Soddisfazione (quali aumento del numero di Clienti e loro fidelizzazione), le registrazioni e le gestioni dei Reclami emessi, così come gli apprezzamenti ricevuti.

## **4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **4.1. L'organizzazione e il suo contesto**

Fondazione Scuola Materna Autonoma determina, verifica e riesamina costantemente i fattori interni ed esterni, positivi e negativi che possono avere effetti sulla capacità della Fondazione Scuola Materna Autonoma di fornire i servizi conformi ai requisiti fissati dai Clienti, da Leggi e Norme vigenti e cogenti, dal suo stesso Sistema di Gestione per la Qualità.

Questa valutazione avviene durante i continui incontri tra i responsabili dell'organizzazione e i propri collaboratori, Clienti e fornitori, Enti e altre parti interessate, e viene normalmente verbalizzata durante il periodico Riesame di Direzione.

### **4.2. Esigenze e aspettative delle parti interessate**

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha identificato le parti interessate come i Clienti, i Fornitori, il personale e il CDA della Fondazione Scuola Materna Autonoma, gli Enti, le Associazioni, il territorio nel quale opera la Fondazione Scuola Materna Autonoma aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo della sua organizzazione

I loro requisiti sono oggetto dell'analisi del contesto dell'organizzazione e sono monitorati e verbalizzati nel periodico Riesame di Direzione.

### **4.3. Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità**

Come descritto nel capitolo 1 di questo Manuale, Fondazione Scuola Materna Autonoma, considerati fattori interni ed esterni, requisiti delle parti interessate rilevanti e i propri servizi offerti alla clientela, ha determinato il campo di applicazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, definendolo come **"Progettazione ed erogazione di corsi di formazione al personale appartenente alle scuole e ai servizi educativi"**.

Avendo ritenuto che siano tutti applicabili nell'ambito del proprio SGQ, la Fondazione Scuola Materna Autonoma non ha previsto alcuna esclusione rispetto ai requisiti fissati dalla Norma Uni En Iso 9001:2015.

Il campo di applicazione del SGQ della Fondazione Scuola Materna Autonoma è disponibile come Informazione Documentata in questo Manuale della Qualità al capitolo 1.

### **4.4. Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi**

#### **4.4.1**

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha creato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità di tipo documentale, cartaceo ed elettronico, conforme ai requisiti della Norma Uni En Iso 9001:2015.

A questo scopo, ha identificato i suoi processi in:

- Processi principali  
Progettazione, Erogazione del Servizio;
- Processi di supporto  
Gestione delle Informazioni Documentate, Risorse Umane, Risorse Strutturali e Infrastrutturali, Fornitori e Acquisti, Audit Interni, Riesami di Direzione, Reclami/Non Conformità/Azioni Correttive.

I processi identificati sono descritti in senso generale nel presente Manuale della Qualità e in modo più specifico nelle singole Procedure dedicate, che definiscono input ed output degli stessi processi, così come nelle altre Informazioni Documentate, quali Istruzioni Operative e Registrosioni.



**SISTEMA GESTIONE QUALITÀ**



4.4.2

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha emesso Procedure (Elenco in All. 2 al Manuale) dedicate a ogni singolo processo identificato e conserva RegISTRAZIONI specifiche che ne evidenziano la corretta gestione.

L'Allegato 1 del Manuale della Qualità riporta la Mappatura dei Processi, le relative Procedure e/o Istruzioni Operative, la Modulistica e le relative RegISTRAZIONI di Sistema.

## **5. LEADERSHIP**

### **5.1. Leadership e impegno**

#### 5.1.1. Generalità

La Direzione della Fondazione Scuola Materna Autonoma dimostra la propria leadership e il proprio impegno rispetto al Sistema di Gestione per la Qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, verificandola puntualmente nei propri processi erogativi, anche grazie ai contatti diretti con la propria clientela;
- assicurando che la Politica per la Qualità e gli Obiettivi siano stabiliti e compatibili con il contesto in cui opera la Fondazione Scuola Materna Autonoma e i relativi indirizzi strategici, attraverso l'emissione e la comunicazione della Politica e l'emissione e la gestione del Piano di Miglioramento;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi, attraverso l'emissione e la gestione di Procedure dedicate;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e dell'analisi di rischi e opportunità, grazie al continuo confronto tra la Direzione ed i collaboratori;
- assicurando che le risorse necessarie per il Sistema di Gestione per la Qualità siano disponibili, in termine di risorse umane (personale competente e formato), strutturali (sedi operative adeguate) e infrastrutturali (sistema informatico e gestionale funzionanti con efficacia);
- comunicando l'importanza di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace e della conformità ai requisiti dello stesso Sistema, attraverso gli Audit Interni e i Riesami di Direzione;
- assicurando che il Sistema di Gestione per la Qualità raggiunga i risultati attesi, con la sua applicazione puntuale;
- coinvolgendo personale e collaboratori nella ricerca dell'efficacia del Sistema;
- promuovendo il miglioramento continuo, con l'assegnazione di obiettivi e indicatori ai singoli processi;
- sostenendo gli altri ruoli gestionali affinché possano dimostrare la loro leadership nella specifica area di responsabilità, fornendo gli strumenti a loro necessari.

#### 5.1.2. Focalizzazione sul Cliente

La Direzione dimostra il suo ruolo e il suo impegno nella focalizzazione sul Cliente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei Clienti e dei requisiti vigenti e cogenti, attraverso i contatti con gli stessi Clienti e l'aggiornamento costante su legislazione e normativa;
- la determinazione e la gestione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la Soddisfazione del Cliente, esplicitandoli nelle Analisi del Contesto/Territorio e Rischi/Opportunità, che danno luogo al Piano di Miglioramento;
- l'attenzione al mantenimento e all'aumento nel tempo della Soddisfazione del Cliente.

### **5.2. Politica**

#### 5.2.1. Politica per la Qualità

La Direzione ha emesso una Politica per la Qualità (All. 3 del Manuale) che è riesaminata periodicamente nel Riesame di Direzione.

La Politica:

- è appropriata a finalità, contesto e strategie della Fondazione Scuola Materna Autonoma;
- riporta i macro obiettivi della Fondazione Scuola Materna Autonoma, che sono declinati nel Piano di Miglioramento negli obiettivi specifici;
- comprende l'impegno a soddisfare i requisiti fissati da Clienti e Leggi e Norme, vigenti e cogenti;
- comprende l'impegno al miglioramento continuo del SGQ.

#### 5.2.2. Comunicazione della Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità di Fondazione Scuola Materna Autonoma è comunicata all'interno della Fondazione Scuola Materna Autonoma attraverso affissione negli spazi dedicati, quale la bacheca all'ingresso della sede, e all'esterno per mezzo della pubblicazione sul sito web della Fondazione.

È mantenuta come Informazione Documentata in allegato al Manuale della Qualità.

### 5.3. Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La Direzione ha definito ruoli, responsabilità e autorità della propria organizzazione attraverso la pubblicazione di un Organigramma (All. 4 del Manuale) e di un Mansionario (All. 5 del Manuale).

In particolare:

- RGQ (Responsabile Gestione Qualità), nominato dalla Direzione accertate competenze e disponibilità, è responsabile della conformità del SGQ ai requisiti della Norma di riferimento;
- i diversi Responsabili di processo devono assicurare che i singoli processi producano i risultati attesi;
- i diversi Responsabili, in primis RGQ, devono riferire alla Direzione sulle prestazioni del SGQ e sulle eventuali opportunità di miglioramento, puntualmente e periodicamente nel Riesame di Direzione;
- RGQ collabora con la Direzione per assicurare che nell'intera organizzazione ci si focalizzi sul Cliente, sui suoi requisiti e sulla sua Soddisfazione;
- RGQ ha cura che eventuali modifiche pianificate e apportate al SGQ non ne compromettano l'integrità, con particolare attenzione alla conformità alla normativa di riferimento.

## **6. PIANIFICAZIONE**

### **6.1. Azioni per affrontare rischi e opportunità**

#### 6.1.1

Pianificando il suo Sistema di Gestione per la Qualità, Fondazione Scuola Materna Autonoma considera il contesto in cui opera e i requisiti richiesti dalle parti interessate, così da determinare i rischi e le opportunità che deve tenere in considerazione per:

- gestire efficacemente il SGQ;
- sfruttare al meglio le opportunità che si presentano;
- ridurre, se non è possibile eliminarli, i rischi che si presentano;
- perseguire, sempre e comunque, il miglioramento continuo.

Questa analisi è condotta puntualmente dalla Direzione in collaborazione con i diversi responsabili e verbalizzata periodicamente nel Riesame di Direzione.

#### 6.1.2

In occasione del Riesame di Direzione, e ogni qual volta se ne presenti l'opportunità, Fondazione Scuola Materna Autonoma emette e aggiorna puntualmente un Piano di Miglioramento che, basandosi su rischi e opportunità, fissa le azioni per raggiungere gli obiettivi di miglioramento, definendo responsabilità e risorse, costi, tempi e priorità, misurandoli con indicatori dedicati.

### **6.2. Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento**

#### 6.2.1

Fondazione Scuola Materna Autonoma emette e aggiorna un Piano di Miglioramento con obiettivi di processo, assegnati agli specifici responsabili, che si ritengono necessari all'efficacia del SGQ.

Questi obiettivi sono:

- coerenti con la Politica per la Qualità dell'organizzazione;
- misurabili attraverso specifici indicatori;
- in linea con i requisiti applicabili;
- pertinenti alla conformità dei servizi offerti,
- in linea con la ricerca continua della Soddisfazione dei Clienti;
- valutati periodicamente, durante il Riesame di Direzione o quando se ne presenti l'opportunità e la necessità;
- comunicati all'interno dell'organizzazione, in occasione del Riesame di Direzione;
- aggiornati se necessario.

La Procedura PR 02 Riesame di Direzione descrive le modalità di gestione del Riesame e di emissione e gestione del Piano di Miglioramento con Obiettivi.

#### 6.2.2

Il Piano di Miglioramento di Fondazione Scuola Materna Autonoma riporta:

- settore (Formazione e Aggiornamento del personale Scolastico ed Educativo, Erogazione del Servizio);
- area (SGQ, Direzione, Commerciale, Fornitori/Acquisti, Erogazione);
- rischi/opportunità (numero e valore);
- azioni di miglioramento;
- responsabilità;
- risorse umane, strutturali, infrastrutturali necessarie,

- costi;
- priorità;
- obiettivi;
- indicatori;
- stato/valore.

### **6.3. Pianificazione delle modifiche**

Se l'organizzazione determina la necessità di modifiche al suo Sistema di Gestione per la Qualità, le stesse sono effettuate in modo pianificato, discutendone in sede di Riesame di Direzione e considerando:

- finalità e conseguenze delle modifiche;
- integrità del SGQ;
- disponibilità di risorse umane, strutturali e infrastrutturali;
- assegnazione delle necessarie responsabilità funzionali.

## **7. SUPPORTO**

### **7.1. Risorse**

#### 7.1.1. Generalità

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha determinato e si è dotata delle risorse (umane, strutturali e infrastrutturali) per creare, attuare, mantenere e migliorare il suo SGQ, considerando:

- le risorse esistenti al proprio interno e le sue capacità e limiti;
- cosa ottenere da eventuali fornitori esterni necessari.

#### 7.1.2. Persone

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha determinato una propria organizzazione funzionale (All. 4 Organigramma) necessaria all'attuazione efficace del proprio SGQ, definendo responsabilità e mansioni (All. 5 Mansionario) per il controllo dei singoli processi.

Nel caso queste Risorse Umane non siano sufficienti ad attuare efficacemente i processi e a rispondere ai requisiti dei propri Clienti, la Fondazione Scuola Materna Autonoma si avvale di fornitori esterni qualificati.

#### 7.1.3. Infrastruttura

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha determinato le strutture e le infrastrutture necessarie al corretto funzionamento dei suoi processi, per erogare quei servizi conformi ai requisiti dei Clienti, garantendone disponibilità e manutenzione.

Le strutture e le infrastrutture della Fondazione Scuola Materna Autonoma comprendono:

- la sede legale e operativa di Milano;
- gli impianti tecnologici della sede;
- il sistema informatico (pc, stampanti, ...), protetto ai sensi della legislazione vigente e cogente;
- i sistemi di comunicazione (telefoni, cellulari).

#### 7.1.4. Ambiente per il funzionamento dei processi

L'ambiente di lavoro della Fondazione Scuola Materna Autonoma è costituito dalla stessa sede di Milano e da quelle dei propri Clienti.

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro direttamente controllabile, quello della propria sede operativa, la Fondazione Scuola Materna Autonoma si avvale di fornitori qualificati che garantiscano la prevista manutenzione, così da tenere sotto controllo parametri fisici quali temperatura, umidità, illuminazione, igiene, ....

Anche gli aspetti sociali e psicologici sono tenuti sotto controllo (per es. la valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato).

Il tutto nel rispetto dei requisiti fissati dal D.Lgs. 81:2008 sulla Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, e successive modifiche e integrazioni.

#### 7.1.5. Risorse per il monitoraggio e la misurazione

##### 7.1.5.1. Generalità

La conformità dei servizi erogati ai requisiti fissati dai Clienti, oltre che dalla legislazione e normativa vigente e cogente, non è verificata tramite monitoraggi e misurazioni che utilizzino strumenti di misura che debbano essere tarati e mantenuti.

Monitoraggi e misurazioni, con particolare riferimento alla Soddisfazione dei Clienti, sono affidati a indicatori diretti e indiretti, quali:

- Questionari di Soddisfazione, somministrati, ad esempio, al termine dei Corsi di Formazione erogati;
- colloqui diretti dei rappresentanti della Fondazione Scuola Materna Autonoma con i propri Clienti;
- indicatori indiretti fissati nel Piano di Miglioramento della Fondazione Scuola Materna Autonoma.

#### 7.1.5.2. Riferibilità delle misurazioni

Fondazione Scuola Materna Autonoma non utilizza apparecchiature di misura i cui risultati debbano essere accettati con fiducia, a fronte di una riferibilità a campioni internazionali o nazionali.

La bontà del monitoraggio e delle misurazioni effettuate sulla Soddisfazione dei Clienti è affidata all'analisi dei ritorni e alla congruità degli stessi con quanto direttamente rilevato dalla Direzione e dal personale della Fondazione Scuola Materna Autonoma.

#### 7.1.6. Conoscenza organizzativa

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha determinato le conoscenze necessarie che il proprio personale e gli stessi fornitori esterni, devono possedere e tenere costantemente aggiornate per erogare al meglio i servizi richiesti dai propri Clienti.

Queste conoscenze possono basarsi su:

- proprietà intellettuali (c/v e attestati);
- esperienze professionali;
- esiti positivi o negativi di precedenti erogazioni di servizio;
- acquisizione e condivisione di conoscenze, anche con Clienti e fornitori;
- risultati ottenuti grazie ai miglioramenti perseguiti;
- Leggi e Norme, vigenti e cogenti;
- Corsi di Formazione;
- Convegni e Seminari.

## 7.2. Competenza

La competenza necessaria delle persone che operano sotto il controllo della Fondazione Scuola Materna Autonoma per erogare il servizio conforme ai requisiti fissati, nel rispetto della legislazione e normativa vigente e cogente, e dello stesso Sistema di Gestione per la Qualità, è stata determinata attraverso la definizione di Competenze Minime Funzionali assegnate ad ognuna delle funzioni riportate nell'Organigramma societario.

Eventuali difformità delle competenze minime richieste, così come del relativo Mansionario, rispetto ai curriculum vitae delle diverse persone interessate sono colmate con aggiornamenti professionali programmati ed effettuati secondo il Piano di Formazione Annuale.

Le attività di Formazione effettuate sono registrate sulla modulistica dedicata, con evidenza della loro efficacia, misurata attraverso test, pratica applicazione, colloqui diretti con Direzione e responsabili.

Quanto sopra è definito nella Procedura dedicata PR 03 Risorse Umane e nell'Allegato 5 al Manuale Qualità, Mansionario.

Sono mantenute e conservate le seguenti Documentazioni e RegISTRAZIONI:

- MQ All. 4 Organigramma;
- MQ All. 5 Mansionario;
- Piano di Formazione annuale;
- Attività di Formazione;
- Competenze Minime Funzionali;
- Schede Personale;
- Curriculum Vitae.

Nel caso in cui le competenze richieste non siano reperibili all'interno della Fondazione Scuola Materna Autonoma, la stessa si avvale di fornitori esterni qualificati, che sono controllati secondo la Procedura dedicata PR 06 Fornitori/Acquisti.

### **7.3. Consapevolezza**

La consapevolezza del personale che opera sotto il controllo della Fondazione Scuola Materna Autonoma in merito a:

- Politica per la Qualità;
- Obiettivi della Qualità;
- importanza del contributo di ognuno al raggiungimento dell'efficacia del SGQ e del suo miglioramento continuo,
- implicazioni negative derivanti da Non Conformità;

è assicurata attraverso il coinvolgimento continuo del personale, con particolare riferimento a:

- diffusione della Politica per la Qualità (per es., esposizione in bacheca dedicata);
- Riesami di Direzione;
- Piano di Miglioramento con specifici obiettivi assegnati;
- Audit Interni;
- Rapporti di Non Conformità.

### **7.4. Comunicazione**

La Fondazione Scuola Materna Autonoma ha attivato un processo di Comunicazione, interna (personale) ed esterna (Clienti e fornitori), sul SGQ, sulle proprie attività e sulle principali novità dei settori di cui si occupa, che prevede la gestione di:

- condivisione del SGQ, cartacea ed elettronica;
- sito web dell'organizzazione;
- posta elettronica (formazione@fsma.biz).

La responsabilità di questa gestione è di RGQ.

### **7.5. Informazioni Documentate**

#### 7.5.1. Generalità

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha creato un Sistema di Gestione per la Qualità documentale, in formato cartaceo ed elettronico, che prevede Informazioni Documentate (Documentazione e RegISTRAZIONI), richieste dalla presente Norma e/o emesse dalla Fondazione Scuola Materna Autonoma per sue specifiche esigenze.

In Allegato 1 al Manuale Qualità (Mappatura Processi) sono riportate le Informazioni Documentate gestite, relativamente ai capitoli della Norma di riferimento e ai processi considerati.

La Documentazione comprende:

- Manuale Qualità;
- Procedure;
- Istruzioni Operative;
- Modulistica;
- Leggi e Norme.

Le RegISTRAZIONI comprendono

- Elenco Informazioni Documentate;
- Elenco Leggi e Norme;
- Piano Adempimenti Periodici;
- Verbali Riesami di Direzione;
- Piano di Miglioramento con Obiettivi;
- Questionari di Soddisfazione;
- Piano di Formazione;
- Verbali Attività Formative;
- Competenze Minime Funzionali;

- Schede Personali;
- Curriculum vitae;
- RegISTRAZIONI attività;
- Schede Progetto;
- Elenco fornitori;
- Competenze fornitori;
- Programma Audit Interni;
- Rapporti Audit Interno;
- Reclami/Non Conformità/Azioni Correttive;
- Rapporti Ente di Certificazione.

#### 7.5.2. Creazione e aggiornamento

Le Informazioni Documentate sono create e aggiornate assicurando identificazione, descrizione, formato, responsabilità.

Nello specifico, la Documentazione riporta:

- codice identificativo (es. MQ, PR XX, IO XX.YY, MO XX.YY);
- titolo (es. Manuale Qualità, Procedura X, Istruzione Operativa X, Modulo X);
- data di emissione, Edizione, Revisione (se necessaria);
- autore di redazione, verifica, approvazione.

Le RegISTRAZIONI riportano sempre data della stessa e autore della compilazione.

La lingua utilizzata è quella italiana.

Le informazioni sono disponibili in formato cartaceo e/o elettronico.

#### 7.5.3. Controllo delle Informazioni Documentate

##### 7.5.3.1

RGQ assicura la disponibilità, l'idoneità e la protezione delle Informazioni Documentate secondo quanto riportato nella PR 01 Gestione delle Informazioni Documentate.

##### 7.5.3.2

In particolare, la PR 01 definisce:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;
- archiviazione e preservazione (cartacea ed elettronica);
- tenuta sotto controllo delle modifiche (evidenza dello stato di revisione);
- conservazione ed eliminazione;

secondo quanto riportato nell'Elenco delle Informazioni Documentate.

Le Informazioni Documentate di origine esterna necessarie all'attività di Fondazione Scuola Materna Autonoma e al suo stesso SGQ (per es. Leggi e Norme, documenti dei fornitori) sono tenute sotto controllo con particolare riferimento a identificazione, stato di aggiornamento, corretta archiviazione che protegga da alterazioni anche involontarie.

L'archivio cartaceo è sito nella sede operativa di Milano sotto il diretto controllo dell'Addetto presente in sede.

L'archivio elettronico è sito nel sistema informatico della Fondazione Scuola Materna Autonoma, protetto da password dedicate, ed è accessibile ai soli responsabili interni.

È possibile accedere allo stesso anche da remoto tramite applicativi software dedicati disponibili su internet.

Tutti gli archivi elettronici presenti sono salvaguardati con periodici back-up conformi ai requisiti della legislazione vigente in materia di Privacy.

## **8. ATTIVITÀ OPERATIVE**

### **8.1. Pianificazione e controllo operativi**

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha pianificato, attuato e tiene sotto controllo i processi necessari ad erogare i servizi richiesti dai propri Clienti, analizzando rischi e opportunità, e definendo i propri obiettivi di miglioramento.

A questo scopo ha emesso Procedure specifiche:

- PR 04 Erogazione del Servizio;
- PR 05 Progettazione;
- PR 06 Fornitori/Acquisti.

Nelle Procedure citate sono specificati:

- determinazione dei requisiti dei Clienti;
- gestione e controllo dei processi;
- accettazione di prodotti e servizi;
- risorse necessarie;
- Modulistica necessaria per la registrazione delle evidenze operative.

Sono tenute sotto controllo le modifiche, pianificate o involontarie, determinando le azioni eventualmente necessarie (es. Piano di Miglioramento, Non Conformità, Azioni Correttive).

Quanto sopra vale anche per i processi affidati, in parte o totalmente, a fornitori esterni.

### **8.2. Requisiti per i servizi**

#### **8.2.1. Comunicazione con il Cliente**

La Procedura PR 04 Erogazione del Servizio dettaglia come Fondazione Scuola Materna Autonoma si interfaccia con i Clienti, propri o potenziali, per:

- fornire informazioni precise sui servizi offerti (incontri diretti, e-mail, telefonate, fax);
- gestire richieste di offerte, comprese le loro modifiche;
- gestire contratti, ordini e iscrizioni, comprese le loro modifiche;
- ottenere informazioni di ritorno dal Cliente sui servizi erogati (compresi eventuali Reclami);
- preservare le proprietà dei Clienti (intellettuali e non, compresi gli stessi siti oggetto di formazione);
- definire eventuali azioni di emergenza (per es. andamento delle attività non conforme a quanto richiesto per cause di forza maggiore).

#### **8.2.2. Determinazione dei requisiti relativi ai servizi**

Nella determinazione dei requisiti dei servizi da offrire ai Clienti, Fondazione Scuola Materna Autonoma si assicura che siano ben definiti:

- requisiti dei servizi richiesti;
- requisiti della legislazione e della normativa, vigente e cogente;
- requisiti definiti dalla stessa Fondazione Scuola Materna Autonoma.

Le informazioni raccolte, su supporto cartaceo e/o elettronico, costituiscono la base per le proposte e le offerte preparate ed emesse dagli addetti della sede di Milano.

Sempre è effettuata una valutazione preliminare per verificare la capacità dell'organizzazione di ottemperare alle richieste dei Clienti, con o senza il supporto di eventuali fornitori esterni.

#### **8.2.3. Riesame dei requisiti relativi ai servizi**

##### **8.2.3.1**

Prima di impegnarsi in modo definitivo alla fornitura del servizio richiesto, la Fondazione Scuola Materna Autonoma, attraverso i suoi responsabili, riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente;
- i requisiti non specificati dal Cliente ma che si ritengono necessari;
- i requisiti specificati dalla stessa Fondazione Scuola Materna Autonoma;
- i requisiti cogenti.

L'organizzazione si preoccupa, inoltre, di formalizzare le richieste dei Clienti, prima che questi siano accettati, se non sono gli stessi Clienti a formalizzarle.

#### 8.2.3.2

Le evidenze dei risultati dei riesami contrattuali, così come quelle legate a nuovi requisiti per i servizi richiesti, sono conservate su Informazioni Documentate dedicate, quali:

- offerte;
- adesioni (accettazione delle condizioni proposte).

#### 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i servizi

Se i requisiti dei servizi richiesti sono modificati, le Informazioni Documentate relative sono aggiornate, informandone con evidenza le persone coinvolte.

### 8.3. Progettazione e sviluppo di servizi

#### 8.3.1. Generalità

Fondazione Scuola Materna Autonoma, nel caso in cui debba fornire un nuovo servizio, nuovo perché mai fornito in precedenza o con importanti modifiche rispetto a quelli forniti abitualmente, attiva un processo di Progettazione che è regolamentato dalla Procedura PR 05 Progettazione.

#### 8.3.2. Pianificazione della progettazione e sviluppo

La Procedura PR 05 Progettazione prevede un Modulo denominato Scheda di Progetto, nel quale sono registrate:

- nome del progetto;
- descrizione del progetto;
- responsabilità del progetto;
- risorse umane interne necessarie;
- risorse umane esterne necessarie (compreso l'eventuale coinvolgimento dei Clienti);
- durata prevista del progetto;
- le fasi del progetto, con particolare riferimento a Riesame (fattibilità), Verifica (tecnica) e Validazione (approvazione);
- requisiti necessari alla successiva fornitura del servizio, compresa l'evidenza del loro rispetto.

#### 8.3.3. Input alla progettazione e sviluppo

Nella Scheda di Progetto sono riportati:

- requisiti funzionali e prestazionali richiesti;
- eventuali informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione;
- requisiti legislativi, normativi, regolamentari vigenti e cogenti;
- potenziali conseguenze per un servizio progettato in modo non rispondente a quanto sopra riportato.

#### 8.3.4. Controlli della progettazione e sviluppo

Durante l'attività di progettazione e sviluppo, i responsabili tengono sotto controllo il processo:

- verificando che siano definiti e ben chiari i risultati da conseguire

- siano condotti, separatamente o in qualsiasi combinazione, momenti di Riesame, Verifica e Validazione, risolvendo gli eventuali problemi registrati e conservando il tutto come evidenze sulla Scheda di Progetto dedicata o su eventuali verbali dedicati e citati nella stessa Scheda

#### 8.3.5. Output della progettazione e sviluppo

Nella Scheda di Progetto sono riportate le informazioni su:

- gli output della progettazione, che devono essere in linea con i requisiti in input e idonei al successivo;
- processo di erogazione del servizio, comprese le eventuali necessità di approvvigionamento;
- requisiti di monitoraggio e misurazione di quanto sarà fornito;
- criteri di accettazione;
- caratteristiche essenziali per una fornitura in linea con i requisiti iniziali, efficace e sicura.

#### 8.3.6. Modifiche della progettazione e sviluppo

In caso di modifiche effettuate durante la progettazione o successivamente ad essa, le stesse sono tenute sotto controllo e registrate sulla Scheda di Progetto, con particolare attenzione agli eventuali impatti negativi sulla conformità ai requisiti, evidenziando:

- modifiche intervenute;
- autorizzazioni delle modifiche;
- risultati dei Riesami;
- azioni intraprese per evitare impatti negativi sui requisiti definiti.

### 8.4. Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

#### 8.4.1. Generalità

Fondazione Scuola Materna Autonoma può utilizzare, nell'ambito della sua attività, prodotti e servizi forniti completamente o in parte da fornitori esterni (outsourcing), con riferimento a scopo e campo di applicazione del SGQ.

Nell'ambito di Fondazione Scuola Materna Autonoma, sono attualmente affidati, in parte o totalmente, all'esterno (in outsourcing) alcuni interventi di progettazione/formazione.

Sono acquistati anche prodotti di consumo, quali cancelleria e prodotti informatici, necessari al funzionamento dell'organizzazione, e servizi di beni intellettuali (es. consulenze organizzative).

Fondazione Scuola Materna Autonoma, sulla base della Procedura PR 06 Fornitori/Acquisti, ha creato e tiene costantemente aggiornato un proprio Elenco Fornitori Qualificati.

L'Elenco dettaglia:

- Tipologia di fornitura: Prodotti/Servizi necessari all'attività - Prodotti/Servizi di consumo - Beni intellettuali;
- Nome del fornitore;
- Prodotto/Servizio;
- Criteri di valutazione;
- Disponibilità;
- Costo;
- Non Conformità;
- Documentazione richiesta (Visura camerale, Certificazioni, Documenti Sicurezza, Durc, ...);
- Referenze.

La presenza di tutti i requisiti richiesti permette l'inserimento del fornitore nell'Elenco dei qualificati.

La non perfetta rispondenza a quanto richiesto può, comunque, non impedire l'inserimento, su deroga della Direzione.

#### 8.4.2. Tipo ed estensione del controllo

Quando l'organizzazione decide di richiedere a fornitori esterni processi, prodotti e servizi, gli stessi sono tenuti sotto controllo per impedire che la loro fornitura possa avere impatti negativi sulla conformità di quanto fornito ai Clienti.

A questo scopo:

- i processi forniti dall'esterno rimangono sotto il controllo di Fondazione Scuola Materna Autonoma, per esempio tramite la consegna della propria documentazione di Sistema (es. Procedure/Istruzioni e Modulistica per le RegISTRAZIONI);
- sono tenuti sotto controllo fornitori e fornitura, per es. tramite Audit Interni di II parte, la verifica periodica dei criteri di qualificazione, la soddisfazione del Cliente finale.

#### 8.4.3. Informazioni ai fornitori esterni

Prima della comunicazione al fornitore esterno del prodotto/servizio da fornire, Fondazione Scuola Materna Autonoma determina con chiarezza:

- tipologia di processo/prodotto/servizio da fornire;
- criteri per l'approvazione e il rilascio della fornitura, compresi metodologie e apparecchiature utilizzate;
- competenze e qualifiche delle risorse umane esterne utilizzate (es. evidenza di cv/attestati);
- interazioni tra organizzazione e fornitore (es. compilazione puntuale dei Rapporti d'Intervento);
- metodologia del controllo da attuare sul fornitore e sul suo prodotto/servizio (es. rispetto dei tempi di consegna);
- eventuali attività di verifica presso lo stesso fornitore (es. Audit Interni di II parte).

### 8.5. Erogazione dei servizi

#### 8.5.1. Controllo dell'erogazione dei servizi

Le attività di formazione erogate da Fondazione Scuola Materna Autonoma sono tenute costantemente sotto controllo, con particolare riferimento a:

- completezza delle informazioni necessarie a svolgere l'attività effettivamente richiesta dal Cliente, compresi i risultati da conseguire;
- disponibilità delle risorse necessarie a monitoraggio e misurazione dei risultati dell'attività (es. modulistica per registrazione di eventuali Reclami o Non Conformità, Questionari di Soddisfazione al termine dell'attività, ...);
- utilizzo di ambienti (es. aule della Fondazione Scuola Materna Autonoma e delle sedi appaltate) e di infrastrutture (es. sistema informatico e sistema gestionale della Fondazione Scuola Materna Autonoma) idonei
- utilizzo di risorse umane competenti (valutazione tramite cv, attestati, qualifiche, certificazioni, ...);
- validazione e rivalidazione delle capacità dell'organizzazione di ottenere i risultati richiesti, anche quando questi non possono essere verificati grazie a successivi monitoraggi e misurazioni; a es. quando si erogano corsi di formazione non pianificati e non monitorati durante l'attività per motivi legati ad emergenze della Fondazione Scuola Materna Autonoma o degli stessi Clienti. In tal caso, la validazione di quanto fornito è garantita dall'utilizzo di risorse qualificate, dall'applicazione delle Procedure disponibili nel SGQ e dall'assenza di Non Conformità anche a distanza di tempo dalla conclusione dell'attività;
- attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano, quali la fornitura delle informazioni necessarie, l'utilizzo di risorse umane competenti, la collaborazione sempre richiesta ai Clienti per conseguire i risultati richiesti;
- attuazione di attività di rilascio, consegna (es. la fornitura della documentazione richiesta dal Cliente, quale l'attestato del corso) e post-consegna (il monitoraggio della Soddisfazione del Cliente, così come la disponibilità sempre garantita a ulteriori interventi per modificare quanto risultato non completamente in linea con quanto richiesto).

La Procedura PR 04 Erogazione del Servizio dettaglia le modalità di erogazione delle attività di formazione di Fondazione Scuola Materna Autonoma e fornisce la modulistica necessaria alla registrazione necessarie delle evidenze delle stesse attività.

#### 8.5.2. Identificazione e rintracciabilità

Tutte le attività di formazione della Fondazione Scuola Materna Autonoma sono completamente identificate e rintracciate, dal momento della richiesta del Cliente sino alla formalizzazione di offerte e ordini, durante l'erogazione del servizio e al termine dello stesso. Ne sono esempio:

- nr offerta;
- codice corso per ogni formazione effettuata;
- archiviazione delle iscrizioni in formato elettronico e cartaceo;
- archiviazione dell'Elenco dei Partecipanti ai corsi di formazione in formato elettronico;
- archiviazione di test e attestati dei corsi di formazione in cartelle elettroniche suddivise per settore, anno scolastico.

#### 8.5.3. Proprietà che appartengono ai Clienti

Durante lo svolgimento delle sue attività, Fondazione Scuola Materna Autonoma può utilizzare proprietà, anche intellettuali, che appartengono a Clienti e fornitori esterni, quali:

- dati personali (gestiti secondo i requisiti del Regolamento Ue 679:2016 - Privacy);
- documentazione necessaria all'emissione delle offerte e all'erogazione del servizio;
- attrezzature (per es. pc, proiettori);
- siti oggetto delle attività.

La Fondazione Scuola Materna Autonoma ha cura di queste proprietà, preoccupandosi di identificarle, verificarle, separarle, proteggerle e salvaguardarle. Nel caso di smarrimento, danneggiamento o inadeguatezza all'uso, la Fondazione Scuola Materna Autonoma comunica prontamente la situazione al Cliente o al fornitore e ne conserva registrazione.

#### 8.5.4. Preservazione

I risultati dell'erogazione del servizio sono preservati in modo adeguato in modo che non sia alterata la conformità ai requisiti.

Per es. la documentazione prodotta, sia di tipo cartaceo sia di tipo elettronico, è conservata presso l'organizzazione. L'archiviazione presso la sede di Fondazione Scuola Materna Autonoma segue le regole citate per identificazione e rintracciabilità.

#### 8.5.5. Attività post-consegna

Le attività post-consegna di Fondazione Scuola Materna Autonoma possono comprendere:

- interventi di formazione suppletivi in seguito a non completezza o non soddisfazione dei precedenti interventi;
- servizi in garanzia e/o di manutenzione dei prodotti forniti dai fornitori esterni ai Clienti.

Le attività tengono conto di:

- obblighi contrattuali;
- requisiti dei Clienti;
- legislazione e normativa, vigente e cogente;
- potenziali inadeguatezze;
- natura, utilizzo, durata dei prodotti e servizi offerti;
- informazioni di ritorno da parte dei Clienti.

#### 8.5.6. Controllo delle modifiche

Se durante l'erogazione del servizio si dovessero richiedere delle modifiche, le stesse sono tenute sotto controllo dall'organizzazione:

- riesaminando la fattibilità delle stesse;
- verificando la continuità della conformità ai requisiti vigenti e cogenti, dei Clienti, della stessa organizzazione.

Le registrazioni delle modifiche, comprensive di informazioni su riesami, azioni, responsabilità, sono conservate (es. nuove offerte, nuovi ordini, elenco corsi, registri dei corsi, ...).

## **8.6. Rilascio di servizi**

I servizi non si ritengono conclusi sino a quando quanto pianificato non è stato completato in modo soddisfacente, con particolare riferimento ai requisiti fissati, salvo decisione dell'organizzazione concordata con il Cliente interessato.

L'evidenza che quanto pianificato è stato erogato è evidenziata da registrazioni dedicate, quali:

- registri dei corsi;
- registrazioni della consegna di documenti (es. attestati).

Queste registrazioni riportano l'evidenza della conformità ai requisiti e il chiaro riferimento delle responsabilità di consegna e accettazione.

## **8.7. Controllo degli output non conformi**

### 8.7.1

Fondazione Scuola Materna Autonoma tiene sotto controllo eventuali Non Conformità, rispetto ai requisiti fissati, durante e la fornitura di prodotti e l'erogazione di servizi, siano essi imputabili direttamente all'organizzazione o indirettamente ai propri fornitori esterni.

Gli output non conformi possono essere trattati in uno dei seguenti modi:

- informazione immediata al Cliente, se già non al corrente;
- informazione immediata al fornitore coinvolto, se già non al corrente;
- correzione della Non Conformità, ripristinando l'adeguatezza ai requisiti fissati;
- segregazione, contenimento, restituzione dei prodotti non conformi;
- sospensione o termine dell'erogazione del servizio;
- ottenimento dell'autorizzazione al proseguo della fornitura.

Se corretti, gli output risultati in precedenza non conformi devono essere riverificati, in relazione alla loro conformità ai requisiti fissati.

### 8.7.2

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha emesso un Procedura dedicata alla Gestione delle Non Conformità (PR 08 Reclami Non Conformità Azioni Correttive).

La Procedura mette a disposizione una modulistica dedicata, grazie alla quale è possibile registrare:

- descrizione della Non Conformità;
- descrizioni delle azioni adottate (trattamento, analisi delle cause, Azione Correttiva, verifica dell'efficacia);
- eventuali concessioni ottenute al proseguo della fornitura;
- responsabilità di quanto deciso.

## **9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1. Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione**

#### 9.1.1. Generalità

Fondazione Scuola Materna Autonoma ha determinato cosa è necessario monitorare e misurare:

- la Soddisfazione dei propri Clienti (es. Questionari di Soddisfazione, Indicatori indiretti nel Piano di Miglioramento);
- il fatturato;
- i costi generali;
- i costi legati a fornitori;
- l'efficacia del SGQ, attraverso Audit Interni, Non Conformità.

La Fondazione Scuola Materna Autonoma ha emesso, e aggiorna puntualmente, un Piano di Miglioramento che contiene Obiettivi e Indicatori per settore, area, processo.

#### 9.1.2. Soddisfazione del Cliente

Fondazione Scuola Materna Autonoma tiene sotto controllo la Soddisfazione dei propri Clienti, la percezione degli stessi di come i loro requisiti siano stati soddisfatti. Il relativo monitoraggio può avvenire tramite:

- Questionari di Soddisfazione;
- Indicatori indiretti in Piano di Miglioramento con Obiettivi;
- incontri diretti con i Clienti;
- espressioni formali di gradimento;
- informazioni da fornitori esterni.

#### 9.1.3. Analisi e valutazione

Durante il periodico Riesame di Direzione, e non ufficialmente in modo puntuale, l'organizzazione analizza e valuta i risultati provenienti da monitoraggio e misurazioni, con riferimento a:

- conformità dei servizi forniti (Non Conformità);
- livello di Soddisfazione del Cliente (Questionari, Indicatori indiretti);
- prestazioni ed efficacia del SGQ, sue eventuali necessità di miglioramento (Non Conformità, Indicatori);
- efficacia della pianificazione delle attività (erogazione nei tempi concordati, senza Non Conformità);
- efficacia delle azioni intraprese a fronte dell'analisi di rischi e opportunità (Indicatori in Piano di Miglioramento);
- prestazioni dei fornitori esterni (Non Conformità).

## **9.2. Audit Interno**

### 9.2.1

La Fondazione Scuola Materna Autonoma conduce Audit Interni su il SGQ e sulle attività di formazione, per verificarne la rispondenza ai requisiti fissati dalla Norma Uni En Iso 9001:2015, dalle Procedure e Istruzioni interne, dalla legislazione e normativa vigente e cogente.

La Procedura PR 07 Audit Interni dettaglia le modalità di gestione degli Audit Interni.

Gli Audit sono condotti, seguendo la programmazione annuale, da consulente interno qualificato secondo quanto riportato dalle Linee Guida Uni En Iso 19011:2018.

### 9.2.2

La gestione degli Audit Interni prevede:

- un Programma Annuale Audit Interni;
- Audit Interni periodici, con la copertura di tutti i punti della Norma di riferimento e di tutti i processi nell'arco di un anno;
- la scelta di Auditor Interni qualificati e indipendenti dai processi sottoposti a controllo;
- i rapporti degli Audit Interni, con copia a disposizione della Direzione;
- l'adozione delle azioni di miglioramento e di Azioni Correttive, appropriate e nei tempi minimi richiesti, se nel corso degli stessi Audit Interni sono state rilevate opportunità di miglioramento se non Non Conformità.

### **9.3 Riesame di Direzione**

#### 9.3.1 Generalità

L'organizzazione conduce a intervalli pianificati, normalmente una volta all'anno in occasione della rendicontazione degli Obiettivi annuali e dell'emissione dei nuovi Obiettivi, un Riesame di Direzione al quale partecipano la Direzione, RGQ, i responsabili dei processi societari.

#### 9.3.2 Input al Riesame di Direzione

L'ordine del giorno del Riesame di Direzione prevede:

- lo stato delle azioni decise al termine del Riesame di Direzione precedente;
- l'analisi del contesto;
- l'analisi dei rischi e delle opportunità, l'efficacia delle conseguenti azioni decise, le opportunità di miglioramento;
- la valutazione degli Obiettivi contenuti nel Piano di Miglioramento;
- lo stato del Sistema di Gestione per la Qualità (aggiornamento delle Informazioni Documentate);
- l'andamento dei processi;
- l'adeguatezza delle risorse umane, strutturali, infrastrutturali;
- la valutazione delle prestazioni dei fornitori esterni;
- l'analisi dei risultati degli Audit Interni;
- l'analisi di Non Conformità e Azioni Correttive;
- la valutazione della Soddisfazione del Cliente e delle parti interessate (Questionari, Reclami, altre informazioni di ritorno).

#### 9.3.2 Output del Riesame di Direzione

Al termine di ciascun Riesame di Direzione, è emesso un verbale, come da Procedura PR 02 Riesame di Direzione, nel quale sono riportati:

- data e sede del riesame;
- elenco e firme dei partecipanti;
- argomenti discussi, secondo l'ordine del giorno;
- conclusioni operative, quali opportunità di miglioramento, modifiche al SGQ, risorse necessarie.

Il verbale del Riesame di Direzione ha in allegato il Piano di Miglioramento con Obiettivi aggiornato.

## **10.MIGLIORAMENTO**

### **10.1. Generalità**

Fondazione Scuola Materna Autonoma analizza puntualmente le opportunità di miglioramento, sempre nell'ottica di perseguire la Soddisfazione del Cliente, anche accrescendola, mettendo in atto tutte quelle azioni che portino a rispondere efficacemente ai requisiti dello stesso Cliente.

Il Piano di Miglioramento, basato sull'analisi del contesto e di rischi e opportunità, elenca tutti gli Obiettivi che l'organizzazione si dà, valutandoli e aggiornandoli periodicamente.

### **10.2. Non Conformità e Azioni Correttive**

#### 10.2.1

Quando si verifica una Non Conformità, anche in seguito a Reclami, Fondazione Scuola Materna Autonoma mette in atto azioni specifiche, secondo quanto riportato nella Procedura PR 08 Reclami Non Conformità Azioni Correttive:

- trattamento della Non Conformità (tenuta sotto controllo, limitazione delle conseguenze;
- analisi delle cause e valutazione della necessità di Azioni Correttive adeguate agli effetti della NC;
- valutazione dell'efficacia delle azioni decise e condotte;
- eventuale aggiornamento dell'analisi di rischi e opportunità, sulla base della NC riscontrata;
- eventuali modifiche al SGQ, sempre sulla base della NC riscontrata.

#### 10.2.2

La Procedura PR 08 mette a disposizione modulistica dedicata per registrare su Rapporto Reclami NC AC:

- descrizione delle Non Conformità;
- azioni conseguenti decise;
- risultati di ogni Azione Correttiva.

### **10.3. Miglioramento Continuo**

Fondazione Scuola Materna Autonoma si impegna per migliorare in modo continuo idoneità, adeguatezza, efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Piano di Miglioramento emesso, valutato e aggiornato in sede di Riesame di Direzione e ogni qualvolta se ne presenti la necessità, riassume tutte le azioni che la Fondazione Scuola Materna Autonoma persegue a questo scopo, sempre analizzando rischi e opportunità e rispondenza ai requisiti fissati da Norma di riferimento, Clienti, legislazione e normativa vigente e cogente, dalla stessa Fondazione Scuola Materna Autonoma.



**FONDAZIONE SCUOLA MATERNA AUTONOMA  
MANUALE QUALITÀ**

**11.SOTTOSCRIZIONE DEL DOCUMENTO**

Data	23.02.2024	Compilato da	RGQ Cristiano Fratamico	Firma	
	23.02.2024	Approvato da	DIGE Maria Luisa Solbiati		



