



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**Istituto Tecnico Trasporti e Logistica
«Caio Duilio»
Messina**

**WELCOME TO QUALI.FOR.MA.
Orientarsi nel Sistema di Gestione**

**Scuola Capofila del Progetto Nazionale per la Formazione Marittima
A.Qua.Mari.Na. 2**

Documento predisposto dal Prof. Giovanni CURCURUTO

A.QUA.MARI.NA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



PREMESSA

Il documento predisposto risponde ad una duplice richiesta proveniente dagli Istituti facenti parte del Sistema di Gestione per la Qualità denominato «QUALI.FOR.MA.»:

- 1. Supportare l'inserimento delle nuove risorse coinvolte nel Sistema di Gestione, che da adesso sarà acronimato come SG, fungendo da materiale di supporto ai referenti degli Istituti nei momenti formativi individuati.**
- 2. Illustrare, attraverso suggerimenti, come si potrebbe applicare il sistema al singolo Istituto in conformità ai requisiti della norma di riferimento (ISO 9001:2015), ai requisiti del SG stesso, nonché ad ulteriori requisiti che la Direzione dell'Istituto potrebbe determinare quali necessari per il funzionamento del SG.**
- 3. Per la lettura della seconda parte sarebbe opportuno associare alle slide la lettura dei corrispondenti, per punto norma, documenti di QUALI.FOR.MA. e della norma UNI EN ISO 9001:2015**

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI

Il documento è articolato in due parti

- 1. QUALI.FOR.MA.: contestualizzazione nella «Formazione Marittima»**
- 2. QUALI.FOR.MA.: il Sistema di Gestione per la Qualità**



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima

PARTE PRIMA

QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

Le slide di questa prima parte hanno quale fonte informativa le presentazioni utilizzate a supporto delle attività formative svolte sul territorio nazionale dalla Dott.ssa Rosalba Bonanni e dalla Dott.ssa Antonia Liuzzo

AQUA.MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

**Tutto ha avuto avvio dal «Sistema Comunitario di Formazione e Certificazione»
GENTE DI MARE**

- **Convenzione IMO STCW – Manila 2010**
- **Direttiva Comunitaria 106/2008/CE**
- **Direttiva Comunitaria 35/2012/CE**

e quindi dal «Sistema Nazionale di Istruzione» che coinvolge anche gli Istituti Tecnici per i Trasporti e la Logistica (I.T.T.L.) nell'articolazione «Conduzione del Mezzo» nelle opzioni:

- **Conduzione del Mezzo Navale (CMN)**
- **Conduzione di Apparati ed Impianti Marittimi (CAIM)**
- **Conduzione di Apparati ed Impianti Marittimi/Conduzione di apparati e impianti elettronici di bordo (CAIM/CAIE) – Opzione integrata sperimentale**

AQUA MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

LA COMUNITÀ EUROPEA COSA HA RICHIESTO

che il personale operante a bordo riceva una formazione conforme ai Requisiti IMO STCW (International Maritime Organization - Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers) emessa nel 1995 ed emendata nel 2010.

Pertanto, gli Stati Membri devono adottare misure tali da garantire il soddisfacimento dei requisiti specifici definiti e che la formazione sia impartita in forma adeguata alle competenze richieste per ciascuna figura professionale.

COSA È STATO FATTO

- 1. modalità**
- 2. soggetti istituzionali coinvolti e loro competenze**
- 3. livelli di controllo e relativi attuatori interni ed europei**
- 4. QUALI.FOR.MA.**

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

MODALITÀ (1)

Sono stati definiti i livelli di competenza attraverso la definizione delle «Tavole Comparative degli Apprendimenti» emesse per:

- CMN – Allegato 1 Nota MIUR – DGOSV 0005190 del 11.05.2017
- CAIM – Allegato 2 Nota MIUR – DGOSV 0005190 del 11.05.2017

I due «Quadri sinottici», come li definiamo, hanno permesso attraverso la loro approvazione, congiuntamente all'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità da parte dell'allora MIT, il Riconoscimento dei diplomi di secondo ciclo rilasciati dagli I.T.T.L. per le opzioni CMN e CAIM per accedere alle figure di allievo ufficiale di coperta e allievo ufficiale di macchina. (Decreto MIT 29/06/2017)

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

MODALITÀ (2)

E' stata data evidenza della conformità agli standard definiti dalla Convenzione IMO STCW attraverso la tenuta sotto controllo delle attività di formazione e valutazione delle competenze che avviene con il mantenimento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità «**QUALI.FOR.MA.**» che garantisce il raggiungimento dei risultati attesi configurabili nella:

- soddisfazione del clienti e delle altre parti interessate
- dimostrazione della capacità di erogare con regolarità un servizio di istruzione che soddisfi i requisiti del cliente e cogenti (tra questi ultimi anche quanto previsto da IMO STCW)

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

MODALITÀ (3)

La Gestione di «**QUALI.FOR.MA.**» garantisce che i percorsi che portano all'acquisizione delle competenze siano *identificati e rintracciabili* attraverso, quali output di un percorso progettuale, le Programmazioni e la loro applicazione.

Il percorso per l'identificazione e la rintracciabilità delle attività formative, dapprima programmate e quindi attuate, è supportato, anche ai fini del monitoraggio da parte della DGOSV, dall'applicativo creato e mantenuto specificatamente per gli I.T.T.L. all'interno del Sistema Informativo SIDI.

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI E LORO COMPETENZE (1)

Il **Sistema QUALI.FOR.MA.** è collocato in un contesto di parti interessate istituzionali che hanno diverse competenze nel percorso della Formazione Marittima:

- **MIMS - Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (ex MIT)**
- **C.G.C.C.P. – Comando Generale del Corpo delle Capitanerie di Porto**
- **Ministero dell’Istruzione**
- **Commissione Europea**
- **Istituzione Scolastiche (Opzioni CMN – CAIM/CAIE)**

AQUA MARIANA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI E LORO COMPETENZE (2)

MIMS - Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (ex MIT)

Assicura che i sistemi di formazione nazionali e di abilitazione dei marittimi siano conformi agli standard imposti da IMO STCW

Collegamento diretto con la Commissione Europea per relazionare sullo stato di attuazione della normativa UE



Mims

Ministero delle infrastrutture
e della mobilità sostenibili

AQUA MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI E LORO COMPETENZE (3)

C.G.C.C.P. – Comando Generale del Corpo delle Capitanerie di Porto

**Ha la competenza per la gestione del personale marittimo (Gente di Mare)
attraverso le qualifiche professionali**



Regolamenta i corsi di formazione e di addestramento

Regolamenta la certificazione della Gente di Mare

Attesta con i Certificati di Competenza la qualifica della Gente di Mare



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI E LORO COMPETENZE (4)

Ministero dell'Istruzione

Definisce gli standard formativi per i percorsi del settore «Education», nel rispetto dell'autonomia scolastica, per garantire uniformità in tutti gli I.T.T.L.

Controlla e monitora il funzionamento del Sistema di Gestione e ne valuta l'attuazione in tutti gli Istituti

Relazona annualmente al MIMS sulle attività svolte



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI E LORO COMPETENZE (5)

Commissione Europea

Quale Organismo regolatore: Emette DIRETTIVE per assicurare un sistema di formazione mantenuto aggiornato al fine di attuare la competitività dei marittimi dell'UE.

Quale Organismo di Controllo: Esegue controlli periodici sull'attuazione degli adempimenti avvalendosi dell'EMSA – Agenzia Europea per la Sicurezza Marittima

AQUA MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

SOGGETTI ISTITUZIONALI COINVOLTI E LORO COMPETENZE (6)

Istituzione Scolastiche (Opzioni CMN – CAIM/CAIE)

Attuano i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità per garantire il raggiungimento dei risultati attesi dal sistema stesso:

- **soddisfare i clienti e le altre parti interessate**
- **dimostrare la capacità di erogare con regolarità un servizio di istruzione che soddisfi i requisiti del cliente e cogenti (tra questi anche quanto previsto da IMO STCW)**

AQUA MARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

LIVELLI DI CONTROLLO E RELATIVI ATTUATORI INTERNI ED EUROPEI

Sono eseguite attività di controllo sulla catena della formazione marittima

EMSA: Livello Europeo sul sistema di Formazione Marittima Nazionale

MIMS: per il tramite di un Comitato di Valutazione Indipendente CVI esegue attività di controllo su tutti gli attori del contesto della Formazione Marittima sull'effettiva attuazione degli standard comunitari

Ministero dell'Istruzione attraverso :

- «Gruppo di monitoraggio per la formazione marittima» costituito presso la DGOSV – effettua verifica della conformità dei RDA dei percorsi CMN e CAIM agli standard STCW e comunitari
- Staff di Auditor del SGQ attraverso l'attuazione di un Programma Annuale di Audit Interni eseguiti negli Istituti.

AQUA MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

QUALI.FOR.MA. (1)

Ministero dell'Istruzione

**Direzione Generale per gli Ordinamenti Scolastici, la Valutazione e
l'internazionalizzazione del sistema nazionale di istruzione (DGOSV)**

UFFICIO IV

**Ordinamenti dei percorsi dell'istruzione tecnica, dell'istruzione professionale,
dell'istruzione tecnica superiore e dell'istruzione degli adulti**

**ha progettato, attuato, mantiene e migliora con continuità un Sistema di Gestione
di Gestione per la Qualità denominato QUALI.FOR.MA.**

per garantire il rispetto dei requisiti richiesti dalla Commissione Europea

AQUA MARIANA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

QUALI.FOR.MA. (2)

Il Sistema QUALI.FOR.MA. soddisfa i requisiti:

- **della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 «Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti»**
- **propri relativi al sistema QUALI.FOR.MA.**

Il Sistema QUALI.FOR.MA. è un sistema Multisito e trova applicazione sia nella Direzione Generale sia in tutti gli Istituti Tecnici per i Trasporti e la Logistica e specificatamente nelle opzioni CMN – CAIM/CAIE.

Il Sistema QUALI.FOR.MA. è certificato da Ente Terzo Accreditato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

QUALI.FOR.MA. (3)

Il certificato del Sistema di Gestione è stato rilasciato da TUV Italia s.r.l. (ente accreditato da ACCREDIA SGQ n. 049A) con n. 50 100 14484 Rev. 04 è stato emesso il 10/12/2021 con scadenza 11/03/2024.

Il certificato è stato rilasciato a

Ministero dell'Istruzione – Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e formazione - Direzione Generale per gli Ordinamenti Scolastici, la Valutazione e l'internazionalizzazione del sistema nazionale di istruzione

Il certificato include un allegato in cui sono elencati tutti gli Istituti Tecnici Trasporti e Logistica in possesso della suddetta Certificazione.

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Prima QUALI.FOR.MA.

CONTESTUALIZZAZIONE NELLA FORMAZIONE MARITTIMA

QUALI.FOR.MA. (4)

Lo scopo di certificazione del Sistema di Gestione QUALI.FOR.MA

«Emanazione di norme generali e principi fondamentali relativi ai percorsi formativi degli Istituti Tecnici per il settore del trasporto marittimo. Coordinamento, vigilanza e monitoraggio delle modalità di attuazione dei percorsi formativi degli Istituti Tecnici per il settore del trasporto marittimo, a garanzia dell'uniformità delle prestazioni su tutto il territorio nazionale».

«Progettazione ed erogazione del servizio educativo del secondo ciclo d'istruzione secondaria, finalizzato al rilascio del diploma di istruzione tecnica per l'indirizzo "Trasporti e logistica - Articolazione Conduzione del Mezzo - Opzioni Conduzione del Mezzo Navale (C.M.N.) e Conduzione Apparati e Impianti Marittimi (C.A.I.M.)" - Conduzione di apparati e impianti elettronici di bordo (C.A.I.E)»

AQUA MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



CONTENUTI – Parte Seconda

PARTE SECONDA

QUALI.FOR.MA.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

AQUA.MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

SCOPO DELLA SECONDA PARTE - 1

Fornire indicazioni per l'applicazione nel proprio Istituto del Sistema di Gestione per la Qualità senza prevedere una conoscenza approfondita della norma di riferimento ma che sia garante del raggiungimento dei risultati attesi dal sistema stesso.

È redatta per:

- supportare i referenti di ogni Istituto nell'introdurre i concetti ed i principi del Sistema QUALI.FOR.MA. a coloro che entrano a far parte del Sistema stesso**
- introdurre con consapevolezza nella gestione del sistema le nuove figure professionali in esso coinvolte**
- approfondire alcuni contenuti del Sistema**
- indirizzare verso una migliore applicazione del sistema di gestione**

Non introduce nuovi requisiti al sistema di gestione riporta suggerimenti e prassi adottate nei sistemi di gestione.



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

SCOPO DELLA SECONDA PARTE - 2

Questa parte del documento ha il fine di supportare l'applicazione del Sistema e non illustra aspetti teorici caratterizzanti la norma o concetti di management correlati ai requisiti.

Illustra la struttura di QUALI.FOR.MA. relativamente ai punti norma di riferimento e come il singolo Istituto può applicarli, anche introducendo ulteriori «informazioni documentate» nella misura ritenuta necessaria per garantire i risultati attesi dal Sistema.

Le informazioni documentate introducibili:

- **non devono sostituire quelle del Sistema**
- **non possono essere quelle del Sistema modificate**
- **possono supportare il soddisfacimento di requisiti per i quali il Sistema non ha previsto informazioni documentate specifiche**
- **una volta inserite nel corpo documentale (siano esse da mantenere o conservare) del Sistema dell'Istituto devono essere gestite e comunque ne rappresentano un requisito o un adempimento da attuare**

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

QUALI.FOR.MA.

E'

Il sistema di gestione per la qualità che ha quale campo di applicazione «fisico»:

- **Ministero dell'Istruzione - DGOSV**
- **Istituzioni Scolastiche**

QUALI.FOR.MA.

E'

Il sistema di gestione per la qualità degli Istituti che erogano i percorsi formativi (opzioni):

- **Conducente del Mezzo Navale (CMN)**
- **Conducente di Apparecchi ed Impianti Marittimi (CAIM)**
- **Conducente di Apparecchi ed Impianti Marittimi /Conducente di Apparecchi e di Impianti Elettronici di Bordo (CAIM/CAIE)**

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

QUALI.FOR.MA. SODDISFA

i seguenti requisiti:

- **UNI EN ISO 9001:2015 «Sistemi di Gestione per la Qualità» – Requisiti**
- **di diversa provenienza, inclusi quelli cogenti, che il Ministero ha determinato per il Sistema stesso**
- **di provenienza specifica dell’Istituto che il/la Dirigente Scolastico/a determina quali necessari per il raggiungimento dei risultati attesi dal sistema e che possono essere integrativi e mai sostitutivi di quelli di cui al punto precedente**

AQUA MARIANA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

QUALI.FOR.MA.

È ATTUATO – MANTENUTO - MIGLIORATO
con il supporto delle «Informazioni Documentate»
Create – Aggiornate – Tenute sotto controllo

Il corpo delle informazioni documentate del Sistema di Gestione è costituito da:

- **Manuale del Sistema di Gestione (MSG)**
- **Allegati al Manuale del Sistema di Gestione**
- **Procedure Gestionali (PGD - PGI)**

Le modalità per la gestione delle informazioni documentate del sistema sono illustrate dai documenti specifici di QUALI.FOR.MA. (più avanti vedremo i riferimenti)

AQUA MARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

La norma ISO 9001:2015, come noto, è strutturata da 10 punti, come previsto dalla HLS (High Level Structure), oltre lo 0, di questi i requisiti certificabili vanno dal 4 al 10.

Il punto 0 - «Introduzione» contenente:

- ✓ *i principi di gestione per la qualità*
- ✓ *concetti fondamentali del Sistema di Gestione per la Qualità: Approccio per processi (PDCA) e Risk Based Thinking*

Il punto 1 - «Scopo e campo di applicazione» (della norma)

Il Sistema soddisfacendo i requisiti della ISO 9001:2015 garantisce che con la sua applicazione efficace:

- *ha la capacità di fornire un servizio che soddisfi i requisiti del cliente e quelli cogenti (inclusi gli obblighi di conformità) con regolarità*
- *accresce la soddisfazione del cliente ed assicura la conformità ai requisiti del cliente e cogenti applicabili*



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

I punti 2 «Riferimenti normativi» – 3 «Termini e definizioni»:

Si fa riferimento alla UNI EN ISO 9000:2015 – «Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario»

I punti da 4 a 10: analizziamoli uno per uno

AQUA.MARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 4: CONTESTO**

4.1: COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

4.2: COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

4.3: DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 4: CONTESTO

4.1: COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Nessuna informazione documentata prevista

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 4.1
- Allegato 2 del MSG «Analisi del Sito» - Cap. 2 (contiene la descrizione del contesto di riferimento dello specifico istituto)
- Annex dell'Allegato 2 del MSG «Analisi del contesto e valutazione dei rischi e delle opportunità»
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 4: CONTESTO

4.1: COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO (B)

Come gestire il punto norma

- *Determinazione, monitoraggio e riesame dei fattori del contesto:*
 - Identificare quei fattori che possono influenzare il raggiungimento dei risultati del sistema; questi possono essere interni ed esterni (sugli interni l'istituto può intervenire su quelli esterni è passivo); tali fattori appartenenti a vari gruppi (vedi MSG) devono essere inseriti nell'Annex citato e correlati ad un processo del sistema.
 - Periodicamente monitorare e riesaminare i fattori

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 4: CONTESTO

4.1: COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO (C)

Come gestire il punto norma

- Operatività per la **determinazione**, il monitoraggio ed il riesame dei fattori del contesto:

La determinazione dei fattori può avvenire attraverso la raccolta di informazioni derivanti da riunioni interne tra il/la Dirigente Scolastico/a e le altre funzioni pertinenti (es: DSGA, Funzioni strumentali PTOF - PCTO, ecc.) anche avvalendosi di altri documenti istituzionali che l'Istituto predispone.

Le informazioni possono anche ricavarsi da pubblicazioni, riviste di settore, siti web, USR regionale e/o provinciale, ecc.

Tenere evidenza degli incontri (verbale) e quindi riportare i fattori nell'Annex.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 4: CONTESTO

4.1: COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO (D)

Come gestire il punto norma

- Operatività per la **determinazione**, il monitoraggio ed il riesame dei fattori del contesto:
Approfondimento: si possono utilizzare per la determinazione tecniche quali l'analisi SWOT o PESTLE oppure approcci più semplici quale il Brainstorming o l'analisi «What - if».
Una descrizione di alcune di queste tecniche è disponibile nella norma UNI EN IEC 31010:2019 - «Gestione del rischio – Tecniche di valutazione del rischio» ed esiste inoltre svariata bibliografia. E' richiesta inoltre competenza specifica alle persone che eseguono queste analisi



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 4: CONTESTO

4.1: COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO (E)

Come gestire il punto norma

- *Operatività per la determinazione, **il monitoraggio ed il riesame** dei fattori del contesto:*

E' necessario monitorare e riesaminare i fattori al fine di individuare eventuali cambiamenti.

Ci si può approcciare definendo intervalli temporali per il monitoraggio eseguendo quindi un riesame dei fattori a seguito degli esiti dell'analisi e della valutazione dei risultati del monitoraggio.

Bisogna quindi stabilire quando monitorare (sugg: prima del Riesame di Direzione) e quando riesaminare (sugg: in occasione del Riesame di Direzione)

I cambiamenti individuati devono essere inseriti nell'Annex e rappresentano un aggiornamento dello stesso.

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 4: CONTESTO

4.2: COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Nessuna informazione documentata prevista

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 4.2
- Allegato 2 del MSG «Analisi del Sito» - Cap. 4
- Annex dell'Allegato 2 del MSG «Analisi del contesto e valutazione dei rischi e delle opportunità»
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 4: CONTESTO

4.2: COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE (B)

Come gestire il punto norma

- QUALI.FOR.MA. ha recepito il requisito nel documento individuato come Allegato 2 al MSG e denominato «Analisi del Sito» al capitolo 4.
- Il Capitolo si presenta come linea guida per identificare le parti interessate, interne ed esterne, rilevanti per il SG che sono attrici di uno o più fattori del contesto e quindi definire per ciascuna di essa le esigenze e le aspettative rilevanti per il SG; alcuni dei requisiti possono rappresentare requisiti cogenti.
- Anche per le parti interessate ed i loro requisiti è previsto che si debba procedere ad intervalli pianificati al loro monitoraggio ed al loro riesame.
- Si può ritenere che tali azioni si possano eseguire contestualmente alle medesime azioni intraprese per i fattori del contesto e attuarle con le medesime modalità; ma inserirle anche nel processo di determinazione dei requisiti del servizio e del processo di progettazione del servizio.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 4: CONTESTO

4.2: COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE (C)

Approfondimento/chiarimento per il miglioramento

- La norma non prevede che si definiscano uno o più criteri per la determinazione del livello di influenza sul SG sia delle parti interessate sia dei relativi requisiti al fine di determinare le priorità per soddisfare i requisiti.
- Questo tipo di approccio potrebbe essere utile nella fase di indagine per la determinazione delle parti interessate e dei loro requisiti, ovviamente si rischia di generare un processo di determinazione impegnativo e che si ritiene debba essere, se adottato, documentato nella metodologia, nei criteri e nei risultati.
- Diventerebbe un requisito del SG da rispettare



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 4: CONTESTO

4.3: CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Il campo di applicazione del SG costituisce un'informazione documentata che l'Istituto deve rendere disponibile e mantenere

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Capp. 1.1.2 – 1.2 - 4.3
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 4: CONTESTO

4.3: CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (B)

Approfondimento

- *La DGOSV nel determinare il campo di applicazione di QUALI.FOR.MA. ha definito quale non applicabile al campo di applicazione stesso il requisito 7.1.5.2 «Risorse per il monitoraggio e la misurazione». Il requisito si ritiene non applicabile in quanto poiché le eventuali misurazioni eseguite con strumenti di misura hanno solo scopo didattico e quindi la loro riferibilità non è un requisito richiesto ai fini della corretta erogazione del servizio formativo.*

AQUA MARIANA



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 4: CONTESTO

4.4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E RELATIVI PROCESSI

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Sono richieste, nella misura ritenuta necessaria, informazioni documentate da:
 - **Mantenere**, per supportare il funzionamento dei processi del SG (istruzioni, procedure, ecc.)
 - **Conservare**, per dare fiducia che i processi siano eseguiti come pianificato (registrazioni di attività eseguite)

Queste informazioni documentate possono essere definite ed utilizzate a soddisfacimento di vari punti norma. nei vari punti norma

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 4.4
- Schede di processo – Allegato 3 – MSG
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 5: LEADERSHIP**

5.1: LEADERSHIP E IMPEGNO

5.2: POLITICA

5.3: DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 5: LEADERSHIP

5.1: LEADERSHIP E IMPEGNO

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Nessuna informazione documentata prevista

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 5.1
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»

Approfondimenti

Non si ritiene necessario alcun approfondimento pratico attuativo poiché l'attuazione dei due sottopunti (5.1.1 e 5.1.2) avviene attraverso l'attuazione di altri requisiti che rendono evidenza dell'efficacia dell'impegno della Direzione, ad entrambi i livelli (DGOSV – Istituto), e della focalizzazione sul cliente.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 5: LEADERSHIP

5.2: POLITICA (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Disponibile e mantenuta come informazione documentata

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 5.2
- Allegato 4 «Politica per la Qualità» del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 5: LEADERSHIP

5.2: POLITICA (B)

Considerazioni

- *Il documento di Politica di QUALI.FOR.MA. indica la necessità, come ovvio che sia, di personalizzare la Politica all'Istituto ed inoltre di definirla annualmente. Per ciò che concerne il riesame della stessa si potrebbe considerare opportuno eseguirne uno anche in occasione dei cambiamenti del contesto.*
- *Gestione della Politica*
Oltre a quanto definito nel MSG per le modalità di distribuzione e condivisione ai fini della comprensione della stessa, si rappresenta che, qualora non si volesse rendere disponibile a tutte le parti interessate pertinenti il documento di Politica, sarebbe necessario definire i criteri con i quali sono state individuate quelle a cui renderla disponibile.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 5: LEADERSHIP

5.3: RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Nessuna informazione documentata prevista

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 5.3
- Allegato 5 «Organigramma - Funzionigramma» del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 5: LEADERSHIP

5.3: RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ NELL'ORGANIZZAZIONE (B)

Considerazioni

- *QUALI.FOR.MA. ha predisposto un organigramma ed un funzionigramma standardizzato da personalizzare relativamente alla struttura organizzativa dell'Istituto.*
- *Il/La DS di ciascun Istituto dovrebbe assegnare formalmente le responsabilità per ciascun ruolo pertinente il SG, inclusi quelli cogenti, e quindi comunicare e far comprendere all'interno dell'Istituto il ruolo e la relativa autorità attribuita. E' quindi consigliabile la massima condivisione di organigramma, funzionigramma, mansionari, ordini di servizio, ecc. con le risorse coinvolte nel SG.*
- *Qualora il medesimo ruolo fosse ricoperto da figure aventi diverse responsabilità sarebbe opportuno evidenziare le differenze nei mansionari definiti per il ruolo.*
- *Necessita focalizzare l'attenzione sull'attribuzione di responsabilità relativamente a quanto specificatamente indicato al 5.3 della ISO 9001:2015 (tra queste quelle correlate al funzionamento del SG).*
- *Per quanto la norma non lo preveda potrebbe essere opportuno formalizzare l'attribuzione delle responsabilità e dei ruoli*

AQUAMARINA



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.1: AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

6.2: OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE

6.3: PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.1: AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Nessuna informazione documentata prevista

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 6.1
- Allegato 2 «Analisi del sito» del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità - Cap. 5 «Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità»
- Annex dell'Allegato 2 del MSG «Analisi del contesto e valutazione dei rischi e delle opportunità»
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.1: AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ (B)

Approfondimento

La ponderazione dei rischi e delle opportunità è strettamente correlata alla determinazione, dapprima dei fattori e quindi delle parti interessate e dei relativi requisiti.

Pertanto è necessario che tale valutazione sia associata a ciascun requisito di parte interessata così come riportato nella tabella che rappresenta l'Annex.

Nell'Allegato 2 sono riportati la metodologia ed il criterio per la determinazione dell'entità del rischio che nel SG ha la finalità di definire le priorità delle azioni da intraprendere affinché non si verifichino o si riducano effetti indesiderati che possano non far raggiungere i risultati attesi.

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.1: AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ (C)

Approfondimento

Definite le azioni e la loro priorità (dedotta dall'entità del rischio valutato) è necessario che per ciascuna azione si pianifichino:

- le risorse da attribuire alla singola azione
- la risorsa umana responsabile dell'azione
- tempi per la chiusura dell'azione
- tempi di attuazione della verifica dell'efficacia delle azioni

ed inoltre pianificare le modalità:

- per integrare ed attuare le singole azioni nei processi del SG
- per la verifica dell'efficacia delle azioni



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.1: AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ (D)

Per approfondimenti personali sulla tematica del Risk Management nei Sistemi di Gestione si può fare riferimento alle seguenti norme:

- UNI ISO 31000:2018 – «Gestione del Rischio – Linee guida»
- UNI CEI EN IEC 31010:2019 – «Gestione del rischio - Tecniche di valutazione del rischio»
- UNI 11865:2022 – «Linea guida per l'integrazione della gestione del rischio nella governance e nelle attività operative di un'organizzazione in accordo alla UNI ISO 31000, con particolare riferimento ai sistemi di gestione basati sulle norme ISO che seguono la struttura di alto livello (HLS)»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.2: OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Mantenere** informazioni documentate sugli obiettivi

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 6.2
- Allegato 4 «Politica per la qualità»
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.2: OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO (B)

Approfondimenti

a) *Obiettivi*: nella loro definizione bisogna considerare, oltre la coerenza con la Politica e la pertinenza con i risultati attesi dal SG, che devono e potrebbero rispondere a criteri SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time – bound):

- Specifici
- Misurabili (obbligo da norma)
- Realizzabili
- Pertinenti (obbligo di norma)
- Aventi un termine temporale



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.2: OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO (C)

Approfondimenti (segue)

a) Obiettivi (segue):

Inoltre devono essere

- Monitorati (consigliabile inserire nei piani di misurazione di cui al punto 9.1.1)
- Comunicati (interno e parti interessate anche organizzando riunioni sia con coloro che ne sono responsabili sia con le parti interessate esterne pertinenti)
- Aggiornati o anche sostituiti con altri che tengano conti dei risultati già raggiunti rispetto all'obiettivo già definito

Nota: sarebbe opportuno mettere insieme tutti gli obiettivi che l'Istituto ha definito in un unico «quadro» che rappresenterebbe l'evidenza richiesta dalla norma

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.2: OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO RAGGIUNGIMENTO (D)

Approfondimenti (segue)

b) *Pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi:*

QUALI.FOR.MA. così come la norma ISO 9001 non prevedono un documento che riporti la pianificazione per il raggiungimento degli obiettivi. Si può procedere scegliendo una delle due seguenti alternative, che ovviamente non sono uniche:

- Predisporre un documento di Pianificazione che contenga tutte le informazioni richieste dal punto 6.2.2 della norma e gestirlo come Informazione documentata del SG secondo quanto previsto dalla Procedura QUALI.FOR.MA. «Informazioni documentate» (PGD/PGI 04.02)
- Gestire i requisiti di cui al punto 6.2.2 attraverso altra documentazione di Sg inerenti altri punti norma (es: responsabilità: dare un incarico formale; Scadenza temporale: un documento di scheduling per tutti gli obiettivi; risorse richieste: definizione di budget, ecc.)

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.3: PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste Informazioni Documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 6.3



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 6: PIANIFICAZIONE

6.3: PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE (B)

Approfondimento

Scopo di questo punto norma è quello di garantire l'integrità del sistema e la capacità dell'Istituto di continuare a fornire servizi conformi anche durante le eventuali modifiche.

Pertanto a seguito della necessità individuata di eseguire delle modifiche è necessari che si pianifichino azioni da mettere in atto per attuarle garantendo la prevenzione di effetti indesiderati. Esempi che possono indurre a modifiche del SG da pianificare:

- Esiti del Riesame di Direzione
- Risultati di audit interni e/o esterni
- Non conformità, reclami ed Azioni Correttive
- Modifiche di requisiti delle parti interessate (normative)
- Cambiamenti del contesto
- Inserimenti di nuove attrezzature didattiche (simulatori, smart board, ecc)
- Attribuzioni o spostamenti di sedi



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE

7.2: COMPETENZA

7.3: CONSAPEVOLEZZA

7.4: COMUNICAZIONE

7.5: INFORMAZIONI DOCUMENTATE

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (A)

7.1.1 GENERALITÀ

Nessuna considerazione sul punto norma

7.1.2 PERSONE

Nessuna considerazione sul punto norma

NOTA: Il recepimento dei punti norma nel SG è descritto nel MSG ai Capp. 7.1.1 e 7.1.2. Le informazioni documentate definite al cap. 7.1.2 sono da ricondursi a quelle di cui al punto norma 7.2 ed al cap. 7.2 del MSG.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (B)

7.1.3 INFRASTRUTTURE (1)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.1.3
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (C)

7.1.3 INFRASTRUTTURE (2)

Per ciò che attiene gli impianti e le strutture si rimanda agli aspetti di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro da gestire in conformità alle normative vigenti.

Poniamo attenzione in quest'ambito a tutto ciò che è correlato all'erogazione del servizio formativo.

QUALI.FOR.MA. non ha identificato informazioni documentate a supporto dello sviluppo del processo di determinazione, messa a disposizione e manutenzione di infrastrutture (attrezzature di laboratorio, simulatori, software, hardware, supporti didattici, ecc.) lasciando liberi gli Istituti di gestire il processo e generare le informazioni documentate ritenute necessarie per dare garanzia che quanto pianificato sia eseguito.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (D)

7.1.3 INFRASTRUTTURE (3)

Fermo restando che ogni Istituto può gestire il processo come meglio ritiene e considerato che la norma ISO 9001 non richiede Informazioni documentate, quanto segue è illustrato quali potenziali prassi applicabili al fine di garantire l'applicazione conforme del requisito norma.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (E)

7.1.3 INFRASTRUTTURE (4)

Prassi 1: il processo può essere gestito attraverso

- l'identificazione delle infrastrutture (es: inventario di laboratorio o elenco attrezzature),
- la definizione delle attività di manutenzione ordinaria in relazione ai libretti d'uso e manutenzione (chi, cosa, come e quando) indipendentemente dallo svolgimento delle attività formative
- la definizione delle modalità operative (procedure, istruzioni operative, linee guida derivanti dai libretti d'uso e manutenzione) per l'esecuzione delle manutenzioni e di eventuali obiettivi e indicatori per misurare l'efficienza delle attività manutentive
- la registrazione delle attività manutentive eseguite (se attività eseguite da esterni: avere cura di conservare i rapporti di intervento redatti dagli stessi)



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (F)

7.1.3 INFRASTRUTTURE (5)

Prassi 2: il processo può essere gestito attraverso

- l'identificazione delle infrastrutture (es: inventario di laboratorio o elenco attrezzature),
- l'identificazione di kit laboratoriali contenenti le attrezzature, strumenti, software e quant'altro necessario per eseguire determinate esercitazioni come da programmazione, incluse le imbarcazioni, quando in possesso
- la definizione delle attività di manutenzione ordinaria (chi, cosa, come) da eseguire sui componenti i kit identificati prima del loro utilizzo (con opportuno anticipo) al fine di garantire la funzionalità e la correlata eseguibilità dell'esercitazione
- la definizione delle modalità operative (procedure, istruzioni operative, linee guida derivanti dai libretti d'uso e manutenzione) per l'esecuzione delle manutenzioni e di eventuali obiettivi e indicatori per misurare l'efficienza delle attività manutentive
- la registrazione delle attività manutentive eseguite (se attività eseguite da esterni: avere cura di conservare i rapporti di intervento redatti dagli stessi)



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (G)

7.1.3 INFRASTRUTTURE (6)

Le manutenzioni straordinarie o a guasto saranno gestite secondo le prassi già in uso.
Potrebbe risultare utile definire queste prassi in procedure, istruzioni ecc. anche come facenti parti delle informazioni documentate richiamate nelle Prassi 1 e 2

Tutte le informazioni documentate generate a supporto del processo devono essere gestite come previsto dalla procedura «Informazioni documentate» (PGD/PGI 04.02)



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (H)

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI (1)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.1.4
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (I)

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI (2)

Il punto norma fa riferimento genericamente agli «ambienti» e non agli «ambienti di lavoro»; l'ambiente comprende tutte le variabili che possono influenzare il benessere ed il comportamento delle persone che hanno una relazione diretta o indiretta con l'Istituto. L'ambiente non è solo l'aula ma tutti i luoghi ove è erogato il servizio (sala riunione, segreteria, spazi destinati all'attesa per l'accesso alla segreteria, ecc.)

Tali variabili possono essere:

- *di natura fisica*: temperatura, pulizia, igiene, flussi d'aria, rumore
- *fattori umani*: carichi di lavoro e stress (conducono ad errori e rallentamenti nel processo di erogazione e di apprendimento)
- *fattori sociali e psicologici*: ambiente che favoriscano l'apprendimento, intervalli durante le attività didattiche



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (L)

7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI (3)

Determinate le variabili che possono influenzare o modificare l'ambiente per il funzionamento dei processi è importante che sia mantenuto e tenuto sotto controllo. Potrebbe risultare quindi opportuno predisporre, a seguito della determinazione delle variabili citate:

- un piano dei controlli, includente anche quelli cogenti nonché i controlli su eventuali fornitori di servizi (pulizia, sanificazioni, manutenzioni, ecc.) anche a fronte dei requisiti contrattuali con questi ultimi (vedi anche 8.4)
- le registrazioni dei controlli e dei monitoraggi effettuati



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (M)

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE (1)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** Informazioni documentate per dare evidenza dell'idoneità delle risorse allo scopo

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.1.5
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»

Nota: come già scritto al punto 4.3. il requisito 7.1.5.2 non è applicabile al campo di applicazione del SG



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (N)

7.1.5 RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE (2)

Il requisito 7.1.5.1 richiede che siano rese disponibili risorse per monitorare e/o misurare la conformità del servizio erogato e che queste siano adatte al loro scopo e mantenute per garantire risultati validi e affidabili.

Si ritiene che il requisito possa essere applicabile al monitoraggio per verificare l'avanzamento di una determinata attività, di un processo, di un servizio.

Tali attività potrebbero prevedere delle informazioni documentate contenenti le modalità operative per l'esecuzione del monitoraggio (istruzioni) e altre per registrare l'esecuzione e/o l'esito del monitoraggio.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.1: RISORSE (O)

7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.1.6
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»

Nota: nulla da aggiungere a quanto descritto nel MSG



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.2: COMPETENZA (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** informazioni documentate per dare evidenza delle competenze

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.2
- Curriculum Vitae dei docenti
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.2: COMPETENZA (B)

E' necessario che le persone a cui si attribuiscono responsabilità per ricoprire ruoli/funzioni nel SG siano competenti. Devono essere definite le competenze per ciascun ruolo/funzione (oltre quelle cogenti) affinché sia garantito il raggiungimento dei risultati attesi del SG ed in presenza di discostamento tra quanto previsto e quanto posseduto necessita intraprendere azioni per allineare le competenze.

Bisogna valutare che le azioni intraprese risultino efficaci. Quando l'azione per il raggiungimento/mantenimento della competenza è funzionale al SG la verifica dell'efficacia non coincide con la verifica dell'apprendimento ma in una verifica che possa attestare che la formazione, addestramento, ecc. abbia avuto una ricaduta operativa positiva sui processi del SG ove la risorsa è coinvolta.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.2: COMPETENZA (C)

Il punto norma richiede che siano conservate le evidenze delle competenze acquisite ciò rappresenta la richiesta di disponibilità di:

- *Attestati* per quelle attività ove previsti (es: formazione/addestramento presso enti/istituzioni esterne)
- *Registri di partecipazione/di presenza* per attività interna o per attività di coaching/tutoring/mentoring

Chiarimento:

La norma non richiede un «Piano di formazione» ma il Sistema deve recepire tutti gli obblighi di conformità.

QUALI.FOR.MA. prevede che siano presenti e disponibili i CV dei docenti coinvolti nelle opzioni facenti parte del campo di applicazione e questi siano riesaminati ed eventualmente aggiornati con periodicità annuale. Tale attività potrebbe essere inclusa nelle attività di monitoraggio (9.1.1)



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.3: CONSAPEVOLEZZA (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.3
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»

Nota: le persone dimostrano la loro consapevolezza, con riferimento ai contenuti del punto norma, quando nello svolgere le loro attività distinguono ciò che è accettabile da ciò che non lo è, e si dimostrano capaci di intraprendere appropriate azioni quando il servizio non soddisfa i requisiti. Le stesse persone devono comprendere quale sia il loro contributo all'efficacia del SG e quali possano essere le implicazioni derivanti da azioni non conformi ai requisiti del SG.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.4: COMUNICAZIONE (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.4
- Note da DGOSV inerenti QUALI.FOR.MA.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.4: COMUNICAZIONE (B)

Nota: l'Istituto utilizzi i propri processi comunicati attivi, previa verifica di rispondenza al punto norma, avendo maggiore cura nel definire sia le tipologie di comunicazioni, interne ed esterne, che possono avere ricadute sul SG sia le parti interessate per specifiche comunicazioni inerenti il SG.

Rivolgere particolare attenzione alle comunicazioni in arrivo dalla DGOSV che saranno da gestire come Informazioni documentate.

Quando richiesto, da ritenersi requisito del SG, necessita rispondere in tempi che possono stabilirsi, anch'essi quale requisito del SG, con variazione degli stessi se specificatamente richiesto nella comunicazione in arrivo.

Sarebbe opportuno attribuire la responsabilità della gestione delle comunicazioni con il DGOSV ad un ruolo definito.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.5: INFORMAZIONI DOCUMENTATE (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.7.5
- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap. 2
- PGD 04.02 «Informazioni Documentate» ed i suoi allegati
- Note da DSOGV inerenti QUALI.FOR.MA.
- Manuale del Sistema di Gestione – «Matrice di correlazione ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015»
- Allegato 6 al MSG – «Elenco procedure»



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.5: INFORMAZIONI DOCUMENTATE (B)

Chiarimento

La norma identifica la gestione nei vari punti delle INFORMAZIONI DOCUMENTATE ma con un distinguo:

- **MANTENERE (maintain)** informazioni documentate – è riferito a quei documenti che possono essere aggiornati nei contenuti (es. procedura, istruzione, pianificazioni in genere, elenchi, ecc.)
- **CONSERVARE (retain)** informazioni documentate – è riferito a quei documenti necessari a fornire evidenza della conformità ai requisiti, cioè a dimostrare l'esecuzione di attività (es. registri di classe, registri di formazione, registrazione di manutenzioni, ecc.).



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 7: SUPPORTO

7.5: INFORMAZIONI DOCUMENTATE (C)

Approfondimento:

La gestione delle informazioni documentate del SG, sia quelle individuate dalla norma, sia quelle definite da QUALI.FOR.MA. E quelle individuate dall'Istituto ritenute necessaria per l'efficacia del Sistema deve avvenire in conformità alla procedura di cui alla slide precedente.

Qualora l'Istituto ritenesse necessario dover definire altre informazioni documentate per tenere sotto controllo la documentazione del Sistema può identificarle quali «Istruzioni Operative» che devono comunque essere gestite come da procedura. I contenuti delle istruzioni diventano requisiti del SG dell'Istituto.

Le informazioni documentate provenienti dall'esterno (tra queste normative, ecc.) che si ritiene abbiano una ricaduta nella pianificazione e nel funzionamento del Sistema devono essere identificate e tenute sotto controllo secondo quanto definito nella procedura di riferimento, avvalendosi eventualmente di ulteriori istruzioni operative d'Istituto.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

8.2: REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

8.5: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.6: CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Mantenere e conservare** le informazioni documentate che sono ritenute necessarie per:
 - ✓ aver fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato
 - ✓ dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.8.1

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI (B)

Approfondimento:

Questo punto norma definisce la necessità di dover gestire (pianificare, attuare e tener sotto controllo) i processi affinché:

- il servizio erogato sia conforme ai requisiti*
- si possano attuare le azioni di pianificazione di cui al punto 6*

Il punto norma definisce in generale quali siano tutti gli step per la gestione del processo erogativo a partire dalla determinazione dei requisiti, passando alla progettazione e da questa alla determinazione delle risorse, incluse quelle umane, necessarie per l'erogazione e che bisogna approvvigionare. Per l'erogazione del servizio bisogna attuare i controlli (procedure, istruzioni, ecc.) in conformità ai criteri (regole) definiti sino al rilascio del servizio ed avendo cura di gestire ciò che non risponde ai requisiti.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1: PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI (c)

Approfondimento:

E' necessario assicurare la tenuta sotto controllo dei processi affidati a terzi.

Le modalità per la tenuta sotto controllo dei processi affidati a terzi devono essere definite in fase contrattuale e contenere, in maniera appropriata, quando previsto dal requisito 8.4 della norma «Tipo ed estensione dei controlli».

Valutare l'applicazione di questo requisito, supportato da quanto previsto dal punto 8.4, alle attività di PCTO ed a tutte quelle attività che contribuiscono, erogate da terzi, alla costruzione delle competenze IMO STCW degli allievi.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.2: REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** le informazioni documentate:
 - ✓ dei risultati del riesame (dei requisiti) – 8.2.3.2
 - ✓ di ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi – 8.2.3.2

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.8.2

Il Manuale del SG di QUALI.FOR.MA. illustra le modalità operative da seguire per soddisfare tutti i requisiti del punto norma



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.2: REQUISITI PER I PRODOTTI E I SERVIZI (B)

Informazione

Tra le comunicazioni da fornire all'utenza (8.2.1), con la massima diffusione e nelle modalità ritenute più opportune, è da mettere in evidenza che:

Per l'iscrizione negli elenchi della Gente di Mare (lavoratori del settore marittimo), è necessario richiedere, tra l'altro, alle Unità Territoriali degli Uffici di Sanità Marittima Aerea e di Frontiera e dei servizi territoriali per l'assistenza sanitaria al personale navigante (USMAF SASN), un certificato medico che attesti l'idoneità psico-fisica a svolgere l'attività lavorativa a bordo delle navi.

e pertanto necessita possedere determinati requisiti fisici senza i quali non è possibile dar seguito alla carriera lavorativa susseguente il titolo di studio ottenuto.

Il processo per le iscrizioni degli allievi è associato a questo punto norma.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** le informazioni documentate relative a:
 - ✓ Input alla progettazione ed allo sviluppo
 - ✓ Controlli della progettazione e sviluppo
 - ✓ Output della progettazione e sviluppo
 - ✓ Modifiche della progettazione e sviluppo

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.8.3



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (B)

Precisazione:

Le slide che seguono indicano un percorso da «poter» seguire per lo sviluppo del processo di progettazione. Si farà riferimento ad un potenziale Istituto con più sezioni per opzione per dare un'indicazione più generale possibile.

Ogni singolo Istituto determinerà come organizzare il processo determinando:

- *Intervallo temporale entro il quale eseguire le attività di progettazione*
- *Fasi della progettazione (attività e controlli)*
- *Risorse coinvolti nella progettazione*
- *Responsabilità e ruoli coinvolti nella progettazione*
- *Informazioni documentate ove rappresentare le attività svolte*
- *.....*



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (C)

8.3.1 Generalità

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo (1)

Premessa:

La Direzione dell'Istituto determina i tempi di inizio (inizio a.s.) e fine (consegna, o meglio, upload della «programmazione didattica» nella Piattaforma SIDI) delle attività di progettazione, lasciando una porta aperta alla «Validazione della progettazione - post erogazione» che avverrà prima dell'ultimo Collegio Docenti dell'anno scolastico.

Potrebbe verificarsi che durante (incluse le attività di validazione post erogazione) successivamente al processo di progettazione, emerga la necessità di «Modifiche alla progettazione» (da non intendersi modifiche all'output della progettazione, cioè alle «Programmazioni didattiche»); le modifiche sono da gestire come il processo originario di progettazione e sviluppo producendo le opportune informazioni documentate.

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (D)

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo (2)

L'attività di pianificazione è l'unica, tra quelle della progettazione, per la quale non si richiede un'informazione documentata. *Si consiglia di predisporla.*

Si può ritenere opportuno dichiararla avviata già nel Collegio Docenti (CD) di inizio anno scolastico e definire la data di chiusura delle attività.

La Pianificazione sarà costituita da due azioni principali che si possono individuare in «fasi» e «controlli».

Per lo sviluppo di ciascuna azione è necessario individuare:

- Tempi di inizio e fine azione
- Risorse umane e competenze necessarie per sviluppare l'azione



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (E)

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo (3)

- Responsabilità da attribuire. *Potrebbe essere opportuno in funzione delle numerosità delle classi coinvolte nel campo di applicazione del Sistema, oltre al «Responsabile della Progettazione» individuare un team di supporto che proceda alle azioni di controllo (Responsabile di Dipartimento – Responsabile di Disciplina,)*
- *Informazioni, documentate e non, da considerare quale input ed output della fase o del controllo*
- *Descrizione delle attività dell'azione (es: determinazione dei contenuti del modulo, determinazione della durata del modulo, determinazione delle metodologie didattiche, tipologie delle verifiche e relativi criteri.... tutte queste possono essere sviluppate anche in più momenti costituendo bozze dell'output finale e nel contempo output parziale)*
- *Nota: si potrebbe utilizzare una tabella per mettere insieme i contenuti.*



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (F)

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo (1)

La prima fase da inserire nel Piano di progettazione è la determinazione e la registrazione degli input alle fasi successive di progettazione e funge anche da riferimento per la «verifica della progettazione».

Questa fase potrebbe anche essere costituita da due momenti. Il primo, di livello generale, da svilupparsi durante le riunioni dipartimentali ove tracciare le linee di indirizzo. Il secondo, di livello specifico, nelle riunioni di disciplina con determinazione per classi parallele.



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (G)

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo (2)

Gli input da considerare, in termini non esaustivi, sono quelli elencati al punto 8.3.3. del Manuale di Gestione QUALI.FOR.MA.

Inoltre si può fare riferimento:

- alle considerazioni ed ai risultati del «Riesame di Direzione» (questo da eseguire, come si dirà, per dare allo stesso maggiore efficacia nel periodo tra l'ultimo CD dell'anno scolastico e l'inizio del nuovo) di cui al punto 9.3, contenenti alcuni degli item definiti nel MSG
- Validazione della progettazione eseguita a fine a.s.
- Risultati delle rendicontazioni sui PCTO
- Requisiti contrattuali e progettazione dei PCTO al fine di determinare la ricaduta nelle singole discipline caratterizzanti i percorsi formativi
-



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (H)

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo (3)

Al termine di questa fase, qualora lo si ritenesse necessario, si potrebbe eseguire un controllo, «riesame», per determinare la correttezza delle attività svolte.

Il responsabile della fase potrebbe essere il «Responsabile di disciplina» e l'eventuale controllo potrebbe essere eseguito da RdP o da figure del Team di progettazione incaricato a supporto di RdP (se necessario). Queste figure devono avere attribuite dettagliate responsabilità all'interno del processo di progettazione.

Questa fase di progettazione deve produrre Informazioni documentate che diano evidenza dell'esecuzione delle attività riportanti le informazioni che fungono da input alla progettazione. Lo stesso se determinato deve avvenire per il controllo.



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (I)

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo (1)

I controlli della progettazione e sviluppo sono suddivisi in:

Riesame - Verifica - Validazione

Riesame

Il Riesame è un controllo da eseguirsi alla fine di ogni attività con un duplice scopo:

- confermare il rispetto dei requisiti degli input
- Individuare eventuali problematiche e determinare le soluzioni.

Lo stesso deve essere eseguito da persona/e non coinvolta nell'attività da riesaminare (es: Responsabile di Disciplina, se non coinvolto nell'elaborazione, oppure RdP o componente del Team di Progettazione,)

Bisogna dare evidenza dell'esecuzione del Riesame con «Informazione documentata» che potrebbe essere, vista la non complessità della progettazione, una nota/verbale in cui si attesti l'esecuzione del riesame, cosa si è fatto e deve essere datata e firmata da chi ha eseguito il Riesame.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.

REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (L)

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo (2)

Verifica

La verifica è il controllo da eseguirsi alla fine di tutte le attività e prevede in QUALI.FOR.MA. Che sino eseguite le verifiche definite nel paragrafo 8.3.4 del MSG al corrispondente titolo. Qualora la verifica dovesse dar esito negativo, l'output delle osservazioni rappresenta l'input per una modifica alla progettazione da eseguire secondo quanto previsto dai punti precedenti e dal paragrafo 8.3.6 della norma e del MSG.

La verifica deve essere eseguita da persona/e non coinvolta nell'attività da verificare (es: Responsabile di Disciplina, se non coinvolto nell'elaborazione, oppure RdP o componente del Team di Progettazione,)

Bisogna dare evidenza dell'esecuzione della Verifica con «Informazione documentata» e deve essere datata e firmata da chi ha eseguito il Riesame.

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (M)

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo (3)

Validazione

La validazione della progettazione è determinata in due momenti:

- Prima dell'erogazione del servizio (pre – erogazione)
- Dopo l'erogazione del servizio (post – erogazione)

Validazione pre- erogazione

Viene eseguita a fine processo, prima dell'erogazione, ed ha lo scopo di assicurare che il servizio sia effettivamente erogabile e che soddisfi i requisiti degli utenti e delle altre parti interessate.

La validazione è eseguita dal Collegio Docenti. L'evidenza di tale validazione sarà data sia come argomento nell'Ordine del Giorno sia nel verbale del CD.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (N)

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo (4)

Validazione post - erogazione

Viene eseguita dopo l'erogazione delle attività didattiche.

L'attività di validazione deve prevedere la raccolta di informazioni, derivanti da monitoraggi e misurazioni eseguiti durante lo sviluppo delle attività e raccolte nei momenti in cui si è determinato di monitorare/misurare (consigli di classe) o in itinere (SID).

Le informazioni da raccogliere sono correlate ai parametri di validazione definiti; questi sono rappresentati nel paragrafo 8.3.4 del MSG al titolo Validazione (post – erogazione) e possono fungere da indirizzo per la validazione.

Il livello di dettaglio degli indicatori per la validazione dipendono dal livello di monitoraggio che si vuole dare a fronte dei dati che il sistema fornisce.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (O)

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo (5)

Validazione post - erogazione

È necessario definire il criterio che determina la validazione, cioè i requisiti che si devono garantire per validare anche riconducibili ad indicatori.

Gli indicatori di riferimento (valori) per la determinazione della validazione positiva possono essere definiti a livello di disciplina ma approvati dalla Direzione.

La validazione della progettazione avviene in Collegio Docenti.

Sarebbe opportuno che venissero raccolti, analizzati e valutati i risultati dei monitoraggi/misurazioni, fungenti da input alla validazione, in occasione di una degli ultimi CdC al fine di presentarli al Collegio Docenti.

Qualora la validazione avesse esito negativo necessita definire le azioni da intraprendere e quindi valutare l'efficacia delle azioni intraprese in occasione del Riesame di Direzione successivo.

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (P)

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

Gli output della progettazione possono essere parziali e finali.

Sono OUTPUT PARZIALI della progettazione tutti i documenti che sono stati emessi a fronte di attività di progettazione durante lo sviluppo del processo e soggetti a riesame.

È OUTPUT FINALE della progettazione il documento che rappresenta la Programmazione didattica disciplinare individuale che DEVE ESSERE caricata sulla Piattaforma SIDI.

L'output finale è soggetto a verifica e quindi a validazione.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.3: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI (Q)

8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo

Vale quanto descritto nel MSG e nella norma di riferimento.

Si ribadisce che la gestione delle modifiche alla Progettazione segue l'iter del processo di progettazione base.

Rispetto alla progettazione base è necessario dare evidenza con informazione documentata dell'autorizzazione alla modifica e delle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

La gestione del processo di modifica è a carico del RdP e del suo eventuale team.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** le informazioni documentate :
 - ✓ Criteri determinati ed attuati per la valutazione, selezione, monitoraggi delle prestazioni e rivalutazione dei fornitori
 - ✓ Azioni derivanti dalle valutazioni

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.8.4

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (A)

Approfondimento

Il punto norma definisce le modalità per tenere sotto controllo i processi di approvvigionamento di beni e servizi pertinenti al campo di applicazione del SG.

Il requisito nei suoi tre sotto requisiti prevede che siano:

- Qualificati i fornitori
- Definite le tipologie e le estensioni (quali, come e quando) dei controlli
- Comunicati ai fornitori i requisiti dei beni e servizi da approvvigionare

Le modalità di approvvigionamento dell'istituto sono da ipotizzare come articolate in un sottoprocesso interno di individuazione delle necessità e di richiesta di materiali e servizi ed un sottoprocesso esterno di acquisizione.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (B)

Approfondimento

Il sottoprocesso interno di individuazione delle necessità e di richiesta di materiali e/o servizi è di certo regolato e quindi la prassi adoperata potrebbe essere, se non già presente, documentata e sarebbe comunque opportuno allineare la documentazione alla codifica del sistema QUALI.FOR.MA per dare omogeneità al corpo documentale.

E' di fondamentale importanza nelle richieste definire in maniera chiara e precisa i requisiti di ciò che necessita in quanto questi rappresenteranno la base per le informazioni che si daranno ai fornitori per l'approvvigionamento.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (C)

Approfondimento

Il processo di qualifica del fornitore non è sempre attuabile in relazione alla tipologia di acquisto e dalla normativa vigente.

L'Istituto potrà comunque provvedere a creare uno e più criteri per la gestione dei fornitori che potrà selezionare, valutare, monitorare e rivalutare e se lo ritiene opportuno generare una Lista Fornitori qualificati

Del processo di qualifica del fornitore eseguito secondo il criterio scelto e la sua attuazione si deve dare evidenza attraverso il criterio documentato e la sua attuazione documentata (es. descrizione della metodologia e del criterio in un'istruzione, schede di valutazione fornitori). Sarebbe opportuno gli intervalli temporali per le rivalutazioni.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (D)

Approfondimento

Il processo esterno di approvvigionamento è regolamentato dalla normativa cogente alla quale l'Istituto si adegua con un «Regolamento Acquisti» che definisce tutte le procedure per la gestione dell'approvvigionamento.

Nella stesura del Regolamento, l'Istituto può avvalersi del supporto fornito dalle «Istruzioni di carattere generale relative all'applicazione del Codice dei Contratti Pubblici - Quaderno 1» pubblicato con periodicità annuale dal Ministero dell'Istruzione.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (E)

Approfondimento

Nel procedere agli approvvigionamenti l'Istituto deve stabilire i controlli per i fornitori esterni. La tipologia e l'estensione dei controlli dipende dall'impatto della fornitura sul processo in cui utilizzata (prodotto o servizio che sia) al fine di garantire una erogazione del servizio conforme ai requisiti.

In definitiva bisogna definire:

- quali tipologie di controlli eseguire ed i relativi criteri di accettazione
- quando eseguire i controlli (all'accettazione dei prodotti in ingresso, controlli in itinere sul servizio, audit di seconda parte, ecc.)
- chi deve eseguire i controlli

Sarebbe opportuno dare evidenza documentale dei controlli eseguiti.

E' importante definire i controlli da eseguire in ambito contrattuale o quando si trasmettono le informazioni per l'approvvigionamento (specifiche del prodotto)



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.4: CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO (F)

Approfondimento

L'Istituto per l'approvvigionamento deve comunicare nei documenti formali tutti i requisiti della fornitura che sono stati determinati quali necessari per garantire la conformità ai requisiti sia dei prodotti sia dei servizi, incluse qualifiche particolari del personale che eroga il servizio.

Informazioni comunicate potrebbero essere:

- Cosa fornire (quantità e qualità)
- Come fornire (modalità e tempi di consegna)
- Criteri di accettazione e controlli che verranno messi in atto sulla fornitura del servizio e del prodotto
- Audit di seconda parte e/o misurazioni delle prestazioni che saranno eseguiti
- Modalità di interazione con il fornitore
-



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE**

8.5: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI (A)

8.5.1: CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.2: IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

8.5.3: PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

8.5.4: PRESERVAZIONE

8.5.5: ATTIVITÀ POST- CONSEGNA

8.5.6: CONTROLLO DELLE MODIFICHE

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.5: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI (B)

8.5.1: CONTROLLO DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività di erogazione devono essere attuate in condizioni controllate ciò avviene attraverso modalità operative definite e, se ritenuto necessario, documentate.

Per tutti i dettagli operativi si rinvia al paragrafo 8.5.1 del MSG e ci si sofferma a rappresentare che è necessario dare evidenza scritta dell'esecuzione delle attività attraverso informazioni documentate cogenti e volontarie.

La registrazione delle attività svolte nella Piattaforma SIDI è da ritenersi cogente come la rendicontazione nel Registro ufficiale.

L'istituto, come già accennato può dotarsi di tutte quelle Informazioni documentate che ritiene necessarie per garantire la conformità del processo ed deve, una volta determinate, tenerle sotto controllo come da procedura specifica.

Si rappresenta che non necessita validazione del processo in quanto sullo stesso è sempre possibile attività di monitoraggio e misurazione che ne garantiscono la tenuta sotto controllo.



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.5: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI (C)

8.5.2: IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ (1)

Il requisito è da applicare secondo quanto descritto nel MSG al paragrafo 8.5.2. Si ci sofferma nel rappresentare che la norma richiede specificatamente che «se la rintracciabilità è un requisito» allora l'output deve essere univocamente identificato e le informazioni che ne permettono la rintracciabilità conservate. Quanto sopra riportato è applicabile all'Identificazione delle Competenze IMO STCW e pertanto è necessario che le attività di registrazione delle attività svolte, quando queste costituiscono una competenza IMO – STCW, riportino:

- Competenza IMO – STCW di riferimento (come da programmazione)
- Modulo della programmazione
- Argomento/attività eseguito/a come descritta nella programmazione



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.5: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI (D)

8.5.2: IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ (2)

Inoltre tutti le prove di verifica, siano esse scritte, orali, pratiche all'atto della loro registrazione devono egualmente essere identificate.

Le attività devono periodicamente (sarebbe opportune a livello di Istituto definire l'intervallo temporale) essere riportate nella piattaforma SIDI quali eseguite al fine di garantire la rintracciabilità.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.5: PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI (E)

8.5.3: PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

8.5.4: PRESERVAZIONE

8.5.5: ATTIVITÀ POST- CONSEGNA

8.5.6: CONTROLLO DELLE MODIFICHE

PER TUTTI I PUNTI NORMA SOPRAELENCATI SI FA RIFERIMENTO A QUANTO ESPOSTO NEL MSG AI
CORRISPONDENTI PARAGRAFI

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.6: RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI (A)

Il rilascio del servizio avviene a fronte della verifica di conformità ai criteri definiti per la rispondenza ai requisiti richiesti.

La conformità ai criteri definiti è attestata dalle informazioni documentate di registrazione delle attività di erogazione e valutazione (registri, ecc.) nonché di quelle attività di monitoraggio e misurazione (verbali riunioni di dipartimento, disciplina, consigli di classe, registrazione degli esiti, ecc.)

Asseverata la conformità dalla sottoscrizione delle registrazioni, il rilascio del servizio consiste nella ratifica finale del Collegio Docenti e quindi dal rilascio dei documenti richiesti dagli utenti dal/dalla Dirigente Scolastico/a.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 8: ATTIVITÀ OPERATIVE

8.7: CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

Allorquando si riscontra durante l'erogazione o di monitoraggio/misurazione un mancato soddisfacimento di un requisito del servizio (non del Sistema di Gestione) alla si registra bisogna intraprendere delle azioni per correggere i risultati, rieseguire il servizio, informare l'utenza per evitare che l'output venga rilasciato con requisiti non conformi.

Dopo aver attuato le azioni di correzione sarebbe necessario eseguire una verifica sull'efficacia della correzione.

Un «Output non conforme» non richiede l'apertura di un'azione correttiva ma se ritenuta necessaria per il ripetersi dell'output non conforme allora bisogna gestirla come previsto dalla procedura di riferimento.

La gestione dell'output non conforme deve avvenire secondo la Procedura «Non Conformità e azioni correttive», utilizzando la documentazione allegata alla stessa.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

9.2: AUDIT INTERNO

9.3: RIESAME DI DIREZIONE

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE (A)

il requisito (9.1.1) richiede di determinare

✓ Cosa necessita misurare e misurare: questo deriva dalle azioni definite negli altri punti

norma:

- 4.4
- 6.2.1
- 8.1 – 8.5.1
- 9.1.2
- 9.1.3
- 9.2
- 9.3

Dovrebbe inoltre definire come eseguire i monitoraggi e/o le misurazioni nonché le risorse necessarie per l'esecuzione.



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE (B)

Il requisito (9.1.1) richiede di determinare

- ✓ Metodi per monitorare, misurare, analizzare e valutare per garantire la validità dei risultati delle attività stesse
- ✓ Quando eseguire il monitoraggio e la misurazione
Potrebbe essere utile definire un «Piano di monitoraggio e misurazione» nel quale inserire la tempistica di esecuzione nonché altre informazioni che potrebbero risultare utili quali: le risorse impegnate, i metodi da utilizzare, le informazioni documentate da produrre,
- ✓ Quando eseguire l'analisi e la valutazione dei risultati

I risultati delle attività di monitoraggio e misurazione devono essere conservati come informazioni documentate. Per l'esposizione del risultato del Monitoraggio/misurazione si può far riferimento a quanto presente nel paragrafo 9.1.1. del MSG.



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE (C)

Approfondimento

Con riferimento al monitoraggio/misurazione delle attività erogazione del servizio si rappresenta che essa è eseguita da più funzioni, organi, a vari livelli e tempistiche:

- Il docente misura l'andamento didattico attraverso le registrazioni eseguite dallo stesso sulla Piattaforma SIDI con periodicità libera o definita dall'istituto.
- Il Consiglio di Classe monitora e misura gli andamenti della didattica in funzione delle dichiarazioni dei docenti che dovranno fornire dati quantitativi e non qualitativi (in linea – non in linea, ecc.).

I CdC che prevedono la misurazione degli andamenti devono essere individuati nella pianificazione annuale degli impegni degli Organi Collegiali e contenere la voce nell'OdG. I risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere riportati nel verbale del CdC o in documento allegato e richiamato nel verbale.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE (D)

- Il *referente SIDI*, su incarico del/la DS, con accesso di livello intermedio al fine di avere un grado generale di avanzamento con periodicità determinata ed a campione.
- La *DGOSV*, nel suo ruolo istituzionale e di Sistema, per verificare a campione il procedere dell'attività didattica con tempistiche dalla stessa definite.
- Gli *Auditor dello Staff* che, quando incaricati dalla DGOSV per l'audit interno, monitorano gli avanzamenti per ottenere informazioni (evidenze) per l'esecuzione dell'audit a loro assegnato.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE (E)

Per misurare come viene percepita la qualità del servizio da parte degli utenti (ma anche delle altre parti interessate interne ed esterne) l'Istituto definire metodi per ottenere, monitorare e riesaminare le informazioni sulla loro soddisfazione.

Con riferimento ai metodi si può ricorrere a quelli che l'Istituto ritiene più opportuno e può avvalersi di quanto documentato nella norma UNI ISO 10004:2019 - «Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione».

Nella predisposizione dei documenti funzionali alla metodologia prescelta è necessario avere ben chiaro quali parametri/aspetti/requisiti debbano essere soggetti a monitoraggio al fine di ottenere risultati utili a quanto si vuole determinare.

Bisogna porre attenzione nella determinazione dei requisiti, dei quali si vogliono ottenere informazioni, in funzione della parte interessata coinvolta diversa dall'utente principale.

I risultati devono essere sottoposti ad analisi e valutazione.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1: MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE (F)

I dati raccolti nelle fasi di monitoraggio, misurazione, soddisfazione del cliente devono essere dapprima analizzati, anche con tecniche statistiche, e quindi valutati per fungere da input al Riesame di Direzione.

L'output di queste attività, eseguite secondo i metodi definiti, assumono la forma di informazioni documentate e spesso diventano input al Riesame di Direzione.

Benché, come sopra detto, le informazioni documentate riassuntive delle fasi di analisi e valutazione siano connesse al Riesame di Direzione non è detto che la frequenza delle attività siano sempre correlato al Riesame. Possono avere anche frequenze diverse ad esempio durante riunione periodiche o CdC (bimestrali, trimestrali).



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.2: AUDIT INTERNO (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** le informazioni documentate:
 - ✓ sull'attuazione del programma di audit e dei risultati di audit

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Cap.9.2
- Procedura «Audit interni» (PGD 09.01) e relativi allegati



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.2: AUDIT INTERNO (B)

Le attività di audit interno sono gestite dal DGOSV, nella figura del RNSGQ, che cura il «Programma degli audit» e coordina lo staff di Auditor, monitorando le attività di audit.

Le attività sono eseguite in conformità alla procedura di riferimento citata e gestite e registrate nella Piattaforma SIDI e anche su documentazione cartacea.

Nell'interfacciarsi con gli auditor gli Istituti dovranno adempiere a quanto previsto, per il loro ruolo di «sede auditata», secondo quanto previsto nella procedura e nei documenti di audit.

E' necessario conservare e rendere disponibili tutta la documentazione di audit che l'Istituto ha ricevuto dalla DGOSV e dagli auditor (incarico, piano di audit, rapporto di audit).



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.3: RIESAME DI DIREZIONE (A)

La Direzione dell'Istituto deve, ad intervalli pianificati, eseguire il Riesame di Direzione.

Il Riesame deve essere condotto prendendo in considerazione tutto quanto richiesto dal punto norma di riferimento e reso disponibile sotto forma di informazioni documentate provenienti dal sistema dalle attività di analisi e valutazione dei risultati del monitoraggio e della misurazione.

La Direzione deve quindi determinare le sue decisioni ed azioni in merito a opportunità di miglioramento, esigenze di modifiche del SG e delle risorse necessarie.

I risultati del Riesame di direzione devono essere documentati.



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 9: VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.3: RIESAME DI DIREZIONE (B)

Approfondimento

L'esecuzione del Riesame di Direzione deve essere eseguito ad intervalli pianificati.

Di prassi gli Istituti eseguono un Riesame con periodicità annuale; sarebbe consigliabile eseguirlo dopo l'ultimo CD, dopo l'analisi e la valutazione di tutte le informazioni provenienti dal Sistema, e prima dell'inizio del nuovo anno scolastico.

L'Istituto, in alternativa può decidere, di eseguire anche più di un Riesame annuale ciascuno di essi contenente considerazioni su alcuni dei punti previsti o su tutti.

Qualora si decidesse di eseguire più riesami questi nell'arco di un anno scolastico devono contenere tutte le considerazioni sugli item previsti dalla norma per il punto 9.3



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.1: GENERALITÀ

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

10.3: MIGLIORAMENTO CONTINUO

AQUA MARIINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.1: GENERALITÀ

10.3: MIGLIORAMENTO CONTINUO

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- Non sono previste informazioni documentate per i due punti norma

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Capp. 10.1 – 10.3

Il Manuale del SG di QUALI.FOR.MA. illustra le modalità operative da seguire per soddisfare tutti i requisiti del punto norma con esplicito riferimento ai documenti istituzionali che conducono al Miglioramento Continuo come previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE (A)

Informazioni documentate previste dalla ISO 9001

- **Conservare** informazioni documentate:
 - ✓ Non conformità ed successive azioni intraprese
 - ✓ Risultati delle azioni correttive

Informazioni documentate previste da QUALI.FOR.MA.

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (MSG) – Capp. 10.2
- Procedura «Non conformità – azioni correttive» - PGD/PGI 10.01
- Allegati alla procedure PGD/PGI 10.01

*Il Manuale e la procedura relativa
illustrano le modalità operative da seguire per soddisfare tutti i requisiti del punto norma*



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE (B)

Chiarimento:

La procedura permette la gestione delle Non Conformità e delle eventuali azioni per evitare che le stesse si ripetano.

E' da considerarsi Non Conformità e in tal modo trattarlo il Reclamo;

La Non Conformità in senso lato, includendo reclami ed output non conformi, permette di migliorare il Sistema e le sue prestazioni è necessario diffondere nell'Istituto la cultura della rilevazione e registrazione.

I Reclami devono essere tutti registrati, anche se esposti verbalmente, senza giudizio a priori di rilevanza, e quindi trattati secondo le modalità della PGD/PGI 10.01 e se necessario definire la non Conformità che dovesse emergere.

(la procedura di gestione dei reclami è l'attuazione con adeguamento alla realtà d'Istituto di quanto previsto dalla norma UNI ISO 10002:2019 – «Soddisfazione del cliente – Linea guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni»).

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE (c)

Chiarimento:

*Si illustra con riferimento alla Non Conformità la differenza tra la **CORREZIONE** e l'**AZIONE CORRETTIVA**.*

CORREZIONE: *trattamento per eliminare la Non Conformità*

AZIONE CORRETTIVA: *azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione*



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE (D)

Chiarimento:

Si illustra con riferimento alla Non Conformità la differenza tra la CORREZIONE e L'AZIONE CORRETTIVA.

- **CORREZIONE:** *trattamento per eliminare la Non Conformità*
- **AZIONE CORRETTIVA:** *Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.*

AQUA MARIANA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA. REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE (E)

ESEMPIO 1

Rilievo: La Politica risulta generica, non risulta specifica per il campo di applicazione e non costituisce un quadro di riferimento per gli obiettivi

Esempio di Correzione: *Revisionare la politica e renderla conforme al requisito*

Esempio di Azione Correttiva: *Sessione formativa alla Direzione inerente i contenuti della Politica con riferimento al punto norma*

(Verifica dell' Efficacia dell'Azione Correttiva: in occasione delle emissioni future verificare la correttezza dei contenuti e delle modalità di gestione della Politica)

AQUAMARINA



Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...



CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

I REQUISITI ISO 9001 E QUALI.FOR.MA.
REQUISITO 10: MIGLIORAMENTO

10.2: NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE (F)

ESEMPIO 2

Rilievo: Per quanto le strumentazioni siano funzionanti le registrazioni delle attività di manutenzione risultano incomplete (interviste, osservazione dell'attività)

Esempio di Correzione: Non applicabile

Esempio di Azione Correttiva: predisposizione di un documento di controllo operativo (procedura o istruzione) ove si definiscono le modalità operative e di registrazione per le attività di manutenzione. Formazione al personale con responsabilità nella procedura

(Verifica dell' Efficacia dell'Azione Correttiva: chiusura delle azioni proposte ed in occasione dell'audit verificare la correttezza della gestione delle manutenzioni, incluse le registrazioni



**Sistema Gestione Qualità
per la Formazione
Marittima ...**



**CONTENUTI – Parte Seconda
QUALI.FOR.MA.
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

SI RINGRAZIANO

- ***PROF.SSA MARIA SCHIRÒ - DIRIGENTE SCOLASTICA I.T.T.L. «CAIO DUILIO» - MESSINA***
- ***DOTT.SSA ROSALBA BONANNI – RESPONSABILE NAZIONALE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALI.FOR.MA.***
- ***TUTTI I COMPONENTI DELLO STAFF DI AUDITOR DEL DGSOV FUNZIONALI ALL'ESECUZIONE DEGLI AUDIT***
- ***TUTTI I COMPONENTI DEL GRUPPO A.QUA.MARI.NA - A.QUA.MARI.NA 2 DELL'I.T.T.L. «CAIO DUILIO» – MESSINA***
- ***TUTTI GLI ISTITUTI COSTITUENTI LE RETI A.QUA.MARI.NA ED A.QUA.MARI.NA 2***
- ***TUTTI COLORO CHE VORRANNO PORTARE CONTRIBUTI PER MIGLIORARE ED INTEGRARE I CONTENUTI DI QUESTO DOCUMENTO***

AQUA.MARINA