

Sezione 0

Introduzione

0.0 Ciclo di emissione

	<i>Nominativo</i>	<i>Funzione</i>	<i>Firma</i>	<i>Data</i>
<i>Redatto e verificato da:</i>	Francesca VENTURINO	RGQ		11/04/2007
<i>Approvato da:</i>	Gabriella VIGANEGO	DS		11/04/2007

0.1 Revisioni

<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Sezione</i>	<i>Descrizione</i>
00	20/06/2006	0-1-2-3-4-Appendice	Emissione del Manuale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000
01	08/01/2007	3-4	Par. 3.3.1 Riviste le modalità di elaborazione del POF e di gestione dei progetti. Par. 3.3.3 Inserito riferimento al ricevimento parenti. Par.4.1.4 Inserito il riferimento a MP-gespop
02	11/04/2007	1-3	Par. 1.2 – Par. 3.5 – Par. 3.9 Esclusione dal campo di applicazione dei requisiti 7.5.2 e 7.6 della norma UNI EN ISO 9001:2000 (ricepimento rilievi RINA del 07/04/2007) Par. 3.3.4 Inserito riferimento alle griglie di misurazione.

Nota: le modifiche rispetto alla revisione precedente sono evidenziate con doppia sottolineatura (es. parte modificata) mentre eventuale testo eliminato e non sostituito è evidenziato con doppia barratura (es. ~~parte eliminata~~).

0.2 Introduzione

Il presente Manuale rappresenta la sintesi delle politiche e delle strategie organizzative del **Liceo Scientifico Statale Orazio Grassi**, in seguito denominato Liceo.

In particolare sono di seguito delineate le procedure, i metodi e le politiche sviluppate e seguite in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2000.



Il Manuale non è stato tuttavia concepito per puro scopo di certificazione; vuole piuttosto essere il documento di riferimento a cui ispirare la costruzione e la conduzione del sistema di gestione per la qualità del Liceo.

Per assolvere a queste differenti funzioni, il Manuale è strutturato in quattro sezioni ciascuna relativa ad un particolare aspetto del sistema di gestione:

- la SEZIONE 1 fornisce una presentazione del Liceo e della sua organizzazione; vi è inserita la Politica della Qualità in vigore;
- la SEZIONE 2 riguarda l'applicazione del sistema di gestione e illustra quanto il Liceo ha definito ed eseguito in relazione ai requisiti dei paragrafi 4, 5 e 6 della norma UNI EN ISO 9001;
- la SEZIONE 3 riporta la descrizione dei processi gestionali e operativi in relazione al paragrafo 7 della norma;
- la SEZIONE 4 descrive quanto il Liceo ha attuato al fine di perseguire il miglioramento continuo in relazione al paragrafo 8 della norma.

Il Liceo si augura che questo Manuale possa rappresentare una guida e un punto di riferimento per il continuo miglioramento dell'organizzazione e dei suoi processi, oltre che la dimostrazione della determinazione del Liceo a raggiungere i propri obiettivi istituzionali perseguendo la completa soddisfazione di tutte le Parti Interessate.

Note

In ogni sezione del Manuale sono riportati i riferimenti alla norma ISO 9001:2000 e le indicazioni relative alla pertinente documentazione di sistema. Tali indicazioni sono riportate sulla destra del testo, a margine dello stesso, e sono indicate rispettivamente con i simboli  e .

Esempio: indicazione di un punto della norma.

 9001/punto

Esempio: indicazione di una procedura.

 Procedura

La tabella di correlazione norma ISO 9001:2000-Manuale è fornita nella presente sezione. L'indice di ogni sezione è riportato nella prima pagina della stessa.

L'elenco delle procedure è in appendice al Manuale.

Sezione 0

Introduzione

0.3 Tabella di correlazione norma UNI EN ISO:9001-Manuale

REQUISITO ISO 9001:2000		MANUALE	DOCUMENTI
0.1	Generalità	-	
0.2	Processi	-	
0.3	Relazione con la ISO 9004	-	
0.4	Compatibilità	-	
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1.2	
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1.3	
3	TERMINI E DEFINIZIONI	0.4	
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	2.1-2.2-2.3	
4.1	Requisiti generali	2.1	
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	2.2-3.2.3	
4.2.1	Generalità	2.2.1	
4.2.2	Manuale della Qualità	2.2.1	
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	2.2.1	PR-gesdoc-01
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	2.3	PR-regqua-01
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	2.4-3.2.1	
5.1	Impegno della direzione	2.4.1	
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente	2.4.2	
5.3	Politica per la qualità	1.4-2.4.3	
5.4	Pianificazione	2.4.4	
5.4.1	Obiettivi per la qualità	2.4.4	
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	2.4.4	
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	1.5-2.4.5-2.4.6-2.4.7	
5.5.1	Responsabilità ed autorità	1.5-2.4.5	
5.5.2	Rappresentante della direzione	1.5-2.4.6	
5.5.3	Comunicazione interna	2.4.7	
5.6	Riesame da parte della direzione	2.4.8	

Sezione 0

Introduzione

REQUISITO ISO 9001:2000		MANUALE	DOCUMENTI
5.6.1	Generalità	2.4.8	
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	2.4.8	
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	2.4.8	
6	GESTIONE DELLE RISORSE	2.5	
6.1	Messa a disposizione delle risorse	2.5.1	
6.2	Risorse umane	2.5.2	PR-assdoc-01
6.2.1	Generalità	2.5.2	
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	2.5.2	PR-foragg-01
6.3	Infrastrutture	2.5.3	PR-gesatt-01
6.4	Ambiente di lavoro	2.5.4	PR-gesbib-01 PR-geslab-01
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	SEZIONE 3	
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	3.1	
7.2	Processi relativi al Cliente	3.3.1-3.3.2-3.3.3	
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	3.3.1-3.3.2	
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	3.3.1-3.3.2	MP-gesisc
7.2.3	Comunicazione con il Cliente	3.3.1-3.3.2	MP-gesraf
7.3	Progettazione e sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	3.3.1	MP-gespof
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	3.3.1	MP-gespof

Sezione 0

Introduzione

REQUISITO ISO 9001:2000		MANUALE	DOCUMENTI
7.4	Approvvigionamento	3.4.3	PR-gesapp-01 PR-gespro-01
7.4.1	Processo di approvvigionamento	3.4.3	PR-gesapp-01 PR-gespro-01
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	3.4.3	PR-gesapp-01 PR-gespro-01
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	3.4.3	PR-gesapp-01 PR-gespro-01
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	3.3.1-3.3.4-3.3.5	MP-gespof MP-gesins
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	3.3.1-3.3.4-3.3.5	MP-gespof MP-gesins MP-gesvis
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	3.5 NON APPLICABILE	
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	3.6	
7.5.4	Proprietà del Cliente	3.7	
7.5.5	Conservazione dei prodotti	3.8	
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	3.9 NON APPLICABILE	
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	SEZIONE 4	
8.1	Generalità	4.1	
8.2	Monitoraggi e misurazioni	4.1	
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	4.1.1	
8.2.2	Verifiche ispettive interne	4.1.2	PR-audint-01
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	4.1.3	
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	4.1.4	MP-gespof MP-gesins MP-gesvis
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	4.1.5	PR-ncacap-01
8.4	Analisi dei dati	4.1.6	

Sezione 0

Introduzione

REQUISITO ISO 9001:2000		MANUALE	DOCUMENTI
8.5	Miglioramento	4.2-3.2.2	
8.5.1	Miglioramento continuo	4.2.1	
8.5.2	Azioni correttive	4.2.2	PR-ncacap-01
8.5.3	Azioni preventive	4.2.2	PR-ncacap-01

0.4 Termini e definizioni

Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione preventiva: azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

Carta dei servizi: documento di sintesi, rivolto in primo luogo agli Studenti e alle famiglie, che riassume i principi e i requisiti del servizio scolastico offerto dalla Scuola (incluse le modalità di presentazione dei reclami).

Dirigente Scolastico (DS): legale rappresentante dell'Istituzione Scolastica, ha la titolarità delle relazioni sindacali interne; i suoi compiti riguardano la cura della gestione unitaria e del funzionamento generale in tutte le sue esplicitazioni funzionali.

Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi (DSGA): sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione.

Evidenza oggettiva: dati che supportano l'esistenza o veridicità di qualcosa.

Infrastruttura: sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione.

Miglioramento della qualità: azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione sia del cliente.

Non conformità: non soddisfacimento di requisiti specificati.

Organizzazione: insieme di persone e mezzi, con definite responsabilità, autorità, interrelazioni.

Parte interessata: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione (nel caso del Liceo: Studenti e loro Famiglie, Docenti, Personale ATA, Enti Locali e Stato).

Piano offerta formativa (POF): documento, previsto dal regolamento dell'autonomia scolastica, che definisce le linee programmatiche generali del servizio offerto dall'istituzione scolastica e sul quale si fonda l'impegno

Sezione 0

Introduzione

educativo didattico della comunità scolastica.

Politica per la qualità: gli obiettivi e gli indirizzi generali di una organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura: modo specificato di svolgere un processo composto da un insieme di attività; definisce cosa sarà fatto e da chi, come e quando sarà fatto, come saranno eseguiti i controlli e le registrazioni.

Processo: insieme di risorse e di attività tra loro interconnesse, che trasformano delle entità in ingresso in entità in uscita.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche di un'entità soddisfano le esigenze espresse ed implicite e le aspettative delle parti interessate.

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Riesame: attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Responsabile del processo: funzione o persona responsabile della definizione del processo e del raggiungimento degli obiettivi previsti.

Rintracciabilità: capacità di risalire alla storia, all'ubicazione, all'utilizzazione di ciò che si sta considerando.

RSU: Rappresentanza Sindacale Unitaria dei lavoratori all'interno della Scuola.

Soddisfazione del Cliente: percezione del Cliente (in particolare Studenti e Famiglie) su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Verifica: conferma sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti specificati.

Verifica ispettiva (audit): processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Validazione: conferma sostenuta da evidenze oggettive che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.