



Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità del Liceo Scientifico statale “Elio Vittorini”



Rev	Data	Causale	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
05	03/12/2009	Modifica	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	DIRIGENTE SCOLASTICO



REVISIONI

Rev.	DATA	CAPITOLI	DESCRIZIONE MODIFICHE	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
00	25/11/2003	1-8	Emissione del Manuale Qualità	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIREZIONE
01	18/12/2004	4 5 7 8	Precisazioni sul sistema documentale. Politica della qualità e precisazioni sul funzionigramma. Modifica sperimentazioni Monitoraggio e misurazione dei servizi	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIREZIONE
02	12/06/2006	8 5	Titolo della procedura 08-03 Politica della qualità	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIREZIONE
03	16/10/2007	5	Politica della qualità posta in allegato	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIREZIONE
04	19/10/2009	4 5 7	Responsabilità e aggiornamento del Manuale della Qualità Impegno della Direzione Responsabilità della comunicazione Funzionigramma Rappresentante della Direzione Riesame della Direzione Processi relativi al cliente Progettazione e sviluppo Pianificazione della progettazione	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	DIREZIONE
05	03/12/2009	1 4 6 7	Esclusioni Requisiti generali Requisiti relativi alla documentazione Infrastrutture Determinazione dei requisiti relativi al servizio Pianificazione della progettazione e dello sviluppo Identificazione e rintracciabilità Proprietà del cliente Conservazione dei prodotti Tenuta sotto controllo dei dispositivi di	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	DIREZIONE

Manuale QualitàVittorini.doc - pagina 2

Rev	Data	Causale	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
06	10/12/2010	Modifica	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	DIRIGENTE SCOLASTICO



		8	monitoraggio e di misurazione Azioni correttive Azioni preventive		
06	10-12-2010	2	Correzione riferimenti		
		3	Correzione riferimenti		
		5	Correzione riferimenti		

Rev	Data	Causale	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
06	10/12/2010	Modifica	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	DIRIGENTE SCOLASTICO



INDICE

0 INTRODUZIONE.....	6
0.1 Presentazione della struttura.....	6
0.2 Dati Anagrafici.....	6
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	7
1.1 Scopo del documento.....	7
1.2 Campo di Applicazione.....	7
2 RIFERIMENTI	7
3 TERMINI E DEFINIZIONI.....	8
4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	9
4.1 Requisiti generali.....	9
4.2 Requisiti relativi alla Documentazione.....	12
4.2.1 Generalità.....	12
4.2.2 Manuale Qualità.....	13
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti.....	13
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI.....	14
5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	15
5.1 Impegno della Direzione.....	15
5.2 Attenzione Focalizzata al cliente.....	15
5.3 Politica della Qualità.....	15
5.4 Pianificazione della Qualità.....	16
5.4.1 Obiettivi per la qualità.....	16
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione della qualità.....	16
5.5 Responsabilità autorità e comunicazione.....	17
5.5.1 Responsabilità ed autorità.....	17
5.5.2 Rappresentante della Direzione.....	20
5.5.3 Comunicazione interna.....	20
5.6 Riesame da parte della direzione.....	20
5.6.1 Generalità.....	20
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.....	21
5.6.3 Elementi in uscita del riesame.....	21
6 GESTIONE DELLE RISORSE.....	22
6.1 Messa a disposizione delle risorse.....	22
6.2 Risorse Umane.....	22
6.2.1 Generalità.....	22
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento.....	22
6.3 Infrastrutture.....	22
6.4 Ambiente di lavoro.....	23
7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	24
7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio.....	24
7.2 Processi relativi al Cliente.....	24
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio.....	24
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio.....	25
7.2.3 Comunicazioni con il cliente	25
7.3 Progettazione e sviluppo.....	25
7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo.....	25
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo.....	28
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo.....	28
7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo.....	28
7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo.....	28



7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo.....	28
7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.....	29
7.4 Approvvigionamento	29
7.4.1 Processo di approvvigionamento.....	29
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento.....	29
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati.....	29
7.5 Produzione ed erogazione dei servizi.....	30
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi.....	30
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.....	30
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità.....	30
7.5.4 Proprietà del cliente.....	31
7.5.5 Conservazione dei prodotti.....	31
7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione.....	31
8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	32
8.1 Generalità	32
8.2 Monitoraggi e misurazioni.....	32
8.2.1 Soddisfazione del cliente.....	32
8.2.2 Verifiche ispettive interne	32
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi.....	33
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi.....	33
8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	33
8.4 Analisi dei dati	34
8.5 Miglioramento	34
8.5.1 Miglioramento continuo	34
8.5.2 Azioni correttive	34
8.5.3 Azioni preventive.....	35



0 INTRODUZIONE

0.1 Presentazione della struttura

Riferimento www.eliovittorini.it

0.2 Dati Anagrafici

Ragione sociale	Liceo Scientifico Statale "Elio Vittorini"
Forma giuridica	Ente pubblico
Oggetto del Sistema Qualità	Istruzione (classe 37 div 80.2 gruppo .4) Obbligo formativo
Tipologia dei servizi	Formazione continua Formazione superiore
Tipologia del cliente	Sistema cliente
Sede	Via Mario Donati 5-7
Telefono	02 474448
Telefax	02 48954315
sito Internet	www.eliovittorini.it
e-mail	Liceo.vittorini@tin.it segreteria.vittorini@tin.it
Codice fiscale	80129130151



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Scopo del documento

Questo Manuale di Gestione per la Qualità, nel seguito nominato Manuale Qualità, riporta l'Organizzazione per la Qualità del Liceo Scientifico Vittorini, in particolare la Politica, gli Obiettivi, le linee di responsabilità, le interrelazioni tra processi, le prescrizioni adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento e il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le descrizioni sono inserite direttamente nel documento o, più frequentemente per maggior leggibilità, contenute in procedure di rimando.

Tale documento costituisce un riferimento per:

- i Collaboratori, che vi trovano le linee guida di comportamento dell'Istituto
- i Clienti e l'Organismo di Certificazione che vi trovano i parametri di riferimento per valutare la qualità effettivamente erogata.

La struttura del presente Manuale è stata mutuata dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 - *Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti* della quale ripropone quasi integralmente la suddivisione in capitoli e l'indice per facilitare la corrispondenza tra punti della norma e capitoli del Manuale.

1.2 Campo di Applicazione

Il documento si applica a tutto il personale del Liceo Scientifico Vittorini e a tutti i processi e le attività che riguardano i servizi progettati, gestiti e valutati per le diverse tipologie di clienti.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 sono applicati, salvo il requisito 7.6, in quanto, durante le attività di monitoraggio, non vengono utilizzate apparecchiature che necessitano di tarature, ma sono solo utilizzati e tenuti sotto controllo la modulistica e i questionari previsti per i controlli relativi al servizio formativo erogato. Tale esclusione non ha influenza alcuna sulla capacità di fornire servizi conformi ai requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili..

2 RIFERIMENTI

I riferimenti per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità e quindi la redazione del presente documento sono :

- la famiglia di norme ISO serie 9000
- UNI EN ISO 19011 - Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
- un insieme di leggi e dispositivi del settore formazione / orientamento riportati in MOD 04 02 1 ELENCO GENERALE DOCUMENTI SISTEMA QUALITA'.



3 TERMINI E DEFINIZIONI

Si rimanda alla norma UNI EN ISO 9000 e UNI EN ISO 9001 : 2008



4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Scopo di questa sezione del Manuale è descrivere come il Liceo Scientifico Vittorini stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e come ne migliora con continuità l'efficacia rispondendo ai requisiti della norma di riferimento.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO, con il supporto del RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE ha la responsabilità di definire la Politica e gli Obiettivi per la qualità, quindi le linee strategiche del Liceo Scientifico Vittorini, verificare l'applicazione, l'adeguatezza e il miglioramento continuo del Sistema.

4.1 Requisiti generali

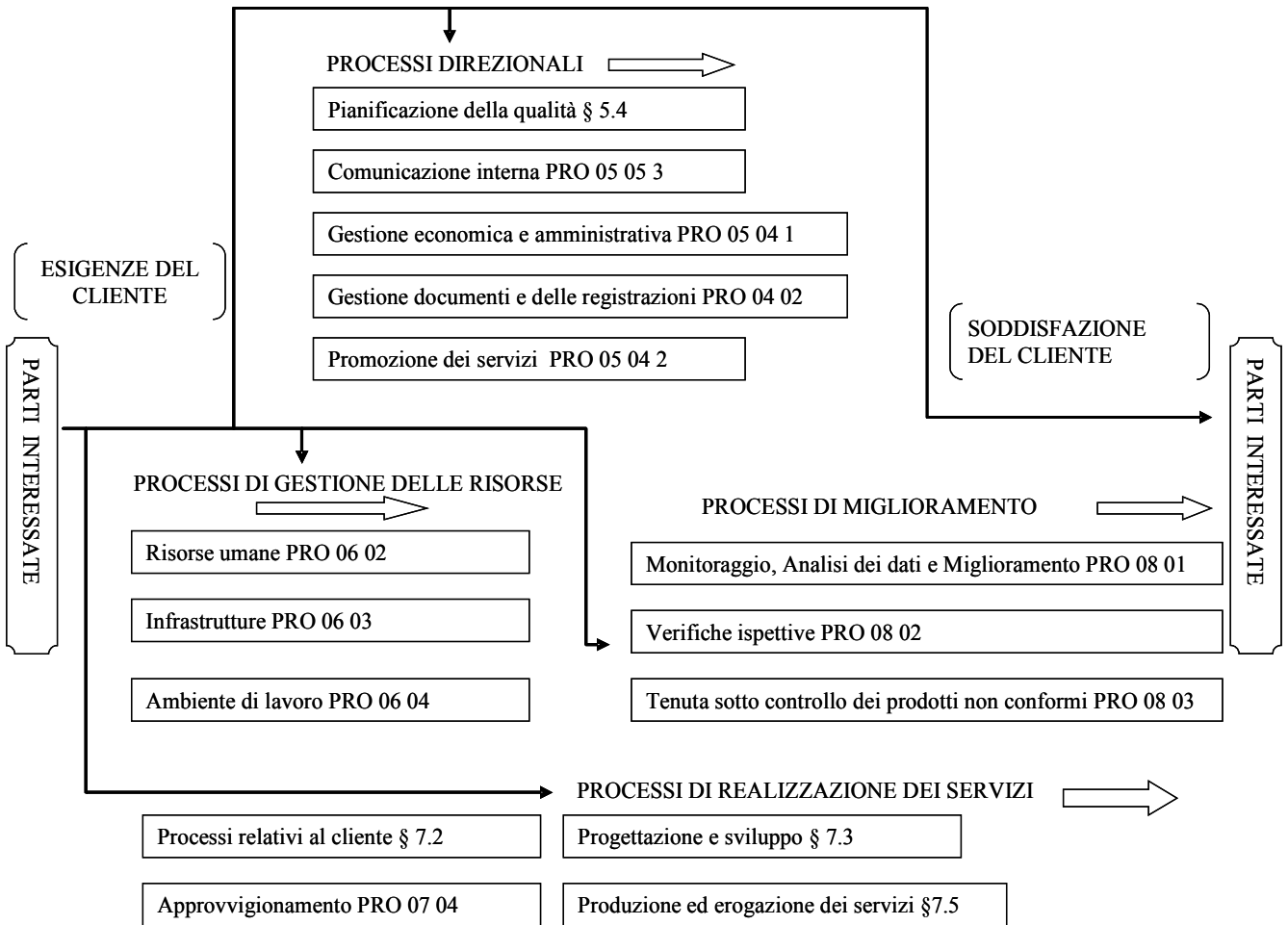
Il Liceo Scientifico Vittorini ha stabilito, attuato e tiene aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e ne migliora con continuità l'efficacia in accordo con i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001. A tal fine ha attuato l'approccio per processi :

- determinando i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione
- stabilendo la sequenza e le interazioni tra questi processi
- stabilendo i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi
- assicurando la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi
- utilizzando metodi di monitoraggio, misurazione ove applicabile ed analisi di questi processi
- attuando le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

I processi sono gestiti dal Liceo Scientifico Vittorini in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001.

I processi necessari al Sistema di Gestione per la Qualità, che il Liceo Scientifico Vittorini affida all'esterno e che hanno effetti sulla conformità del servizio ai requisiti, sono tenuti sotto controllo attraverso l'applicazione delle procedure previste per l'approvvigionamento (punto 7.4 del presente manuale). Nell'ambito del processo di approvvigionamento sono definite le tipologie e le modalità di controllo dei processi affidati all'esterno.

I processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità includono quelli relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle risorse, alla realizzazione di servizi e alle misurazioni, così come schematizzato in figura:





Tali processi si avvalgono, per la loro realizzazione, delle seguenti procedure:

PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

PRO 05 04 1 GESTIONE ECONOMICA E AMMINISTRATIVA

PRO 05 04 2 PROMOZIONE DEI SERVIZI

PRO 05 05 3 COMUNICAZIONE INTERNA

PRO 06 02 RISORSE UMANE

PRO 06 03 INFRASTRUTTURE

PRO 06 04 AMBIENTE DI LAVORO

PRO 07 04 APPROVVIGIONAMENTO

PRO 08 01 MONITORAGGIO, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO

PRO 08 02 VERIFICHE ISPETTIVE

PRO 08 03 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI ED ELENCO DELLE AZIONI



4.2 Requisiti relativi alla Documentazione

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

- Dichiarazioni documentate sulla Politica per la Qualità e sugli obiettivi
- Un Manuale Qualità : Il documento si articola in 8 capitoli redatti in riferimento ai corrispondenti 8 capitoli della Norma UNI EN ISO 9001:2008, fornisce gli indirizzi generali per l'applicazione del Sistema, definisce la struttura organizzativa che deve garantire il rispetto degli standard previsti e individua i criteri di gestione dei processi
- Procedure documentate : richieste dalla norma di riferimento e dalla gestione per processi
- I documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi, ivi compresi quelli per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia
- RegISTRAZIONI richieste dalla norma di riferimento
- Documenti di origine esterna che comprendono :
 - documentazione tecnica attinente i servizi e i processi propri del Liceo Scientifico Vittorini
 - leggi, norme e decreti.

Il supporto documentale può essere in forma cartacea o elettronica.

MOD 04 02 1 ELENCO GENERALE DOCUMENTI SISTEMA QUALITÀ rappresenta lo strumento di controllo della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.



4.2.2 Manuale Qualità

E' il documento ufficiale che attesta l'impegno del Liceo Scientifico Vittorini ad operare in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008. Come tale è sottoposto ad azione di controllo e di aggiornamento.

Tale documento include:

1. il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità
2. rimandi alle procedure documentate predisposte per il Sistema di Gestione per la Qualità
3. una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

4.2.2.1 Responsabilità

Il DIRIGENTE SCOLASTICO ha la responsabilità di verificare ed approvare il Manuale Qualità, le Procedure e tutta la documentazione.

Il Rappresentante della Qualità ha la responsabilità di:

- redigere e mantenere aggiornato il Manuale Qualità e i documenti di riferimento
- controllarne la distribuzione.
- supportare il DIRIGENTE SCOLASTICO nell'attività di verifica

4.2.2.2 Aggiornamento del Manuale Qualità

L'aggiornamento del Manuale Qualità avviene a cura del Responsabile della Qualità e secondo le modalità contenute in PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI.

4.2.2.3 Distribuzione del Manuale Qualità

Una volta approvato, il documento è reso disponibile su supporto informatico. Su richiesta è prevista distribuzione cartacea in forma controllata secondo quanto descritto in PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI.

L'Organismo di Certificazione riceve copia elettronica. I destinatari di copia emessa in forma controllata ricevono gli aggiornamenti.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

Il Liceo Scientifico Vittorini ha definito nella procedura PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI le modalità per:

- approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
- riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi
- assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione
- assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili



- assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, siano identificati e la loro distribuzione sia controllata
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo
- assicurare che tutti i destinatari previsti abbiano sempre la documentazione aggiornata.

Tutta l'attività di modifica verrà messa in evidenza nel database sotto la voce Gestione modifiche.

I tempi di conservazione di tutta la documentazione sono stabiliti in cinque anni.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI

Al fine di fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, il Liceo Scientifico Vittorini ha predisposto documenti di registrazione. La procedura PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI descrive i criteri adottati al fine di assicurare che tali documenti siano tenuti sotto controllo come pure le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la conservazione, l'eliminazione delle registrazioni che devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e reperibili.



5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il DIRIGENTE SCOLASTICO e il DSGA, nei rispettivi ambiti, forniscono evidenza del loro impegno nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

- comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili al prodotto
- stabilendo la politica per la qualità
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità
- effettuando i riesami del Sistema di Gestione per la Qualità
- assicurando la disponibilità di risorse.

5.2 Attenzione Focalizzata al cliente

Analizzando costantemente il livello di soddisfazione e le aspettative del proprio pubblico di riferimento, il Liceo Scientifico Vittorini interviene sui propri processi di progettazione ed erogazione per meglio definirli e per migliorarli.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO, attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità garantisce che le esigenze e le aspettative del cliente vengano precisamente e costantemente rilevate, convertite in requisiti di servizio in modo da accrescere la soddisfazione del cliente.

5.3 Politica della Qualità

La Politica per la Qualità è stata declinata per indicare gli obiettivi, definire i corrispondenti impegni per raggiungere gli obiettivi prefissati, individuare gli strumenti ritenuti più consoni, nonché le modalità più opportune per misurare la qualità erogata.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che la politica per la qualità:

- sia appropriata agli scopi del il Liceo Scientifico Vittorini, attraverso l'analisi periodica condotta con Verifiche Ispettive pianificate e con la revisione durante il riesame della direzione
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità attuato attraverso l'impegno di ogni operatore
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- sia comunicata e compresa all'interno del Liceo Scientifico Vittorini assicurando e registrando la diffusione dell'informazione
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità, sia al mercato di riferimento sia agli indirizzi e alla missione del Liceo Scientifico Vittorini e inserita come documento nel POF



5.4 Pianificazione della Qualità

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che, per i pertinenti livelli e funzioni del Liceo Scientifico Vittorini, siano stabiliti gli obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei servizi. Assicura che gli obiettivi per la qualità siano misurabili e coerenti con la Politica della Qualità. Tra gli obiettivi, per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, vi sono quelli per ottemperare ai requisiti A2, A3, B1, B2, B4.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e quindi il livello di attuazione della Politica della Qualità, risulta così monitorato attraverso indicatori che consentono di valutare lo scostamento dagli obiettivi.

In sede di Riesame della Direzione, si ridefiniscono gli obiettivi. (rif. ESTRATTI)

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione della qualità

Le risorse, i meccanismi e le strutture organizzative necessarie a conseguire gli obiettivi per la qualità in accordo con quanto descritto in § 4.1 sono periodicamente valutate in sede di Riesame annuale del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al Sistema stesso.



5.5 Responsabilità autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

Il DIRIGENTE SCOLASTICO e il DSGA assicurano, nei rispettivi ambiti, che le responsabilità e le autorità di ogni funzione descritta nel Sistema di Gestione per la Qualità vengano definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione entro fine ottobre del nuovo anno scolastico.

Le funzioni assunte dai docenti sono deliberate dal Collegio dei Docenti, le mansioni e i ruoli del personale non docente sono definite dall'attuale contratto nazionale di lavoro, l'organizzazione del lavoro è affidata al DSGA sulla base delle direttive del DS.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO comunica in forma scritta ad ogni funzione il carico di lavoro e relativi orari di servizio.

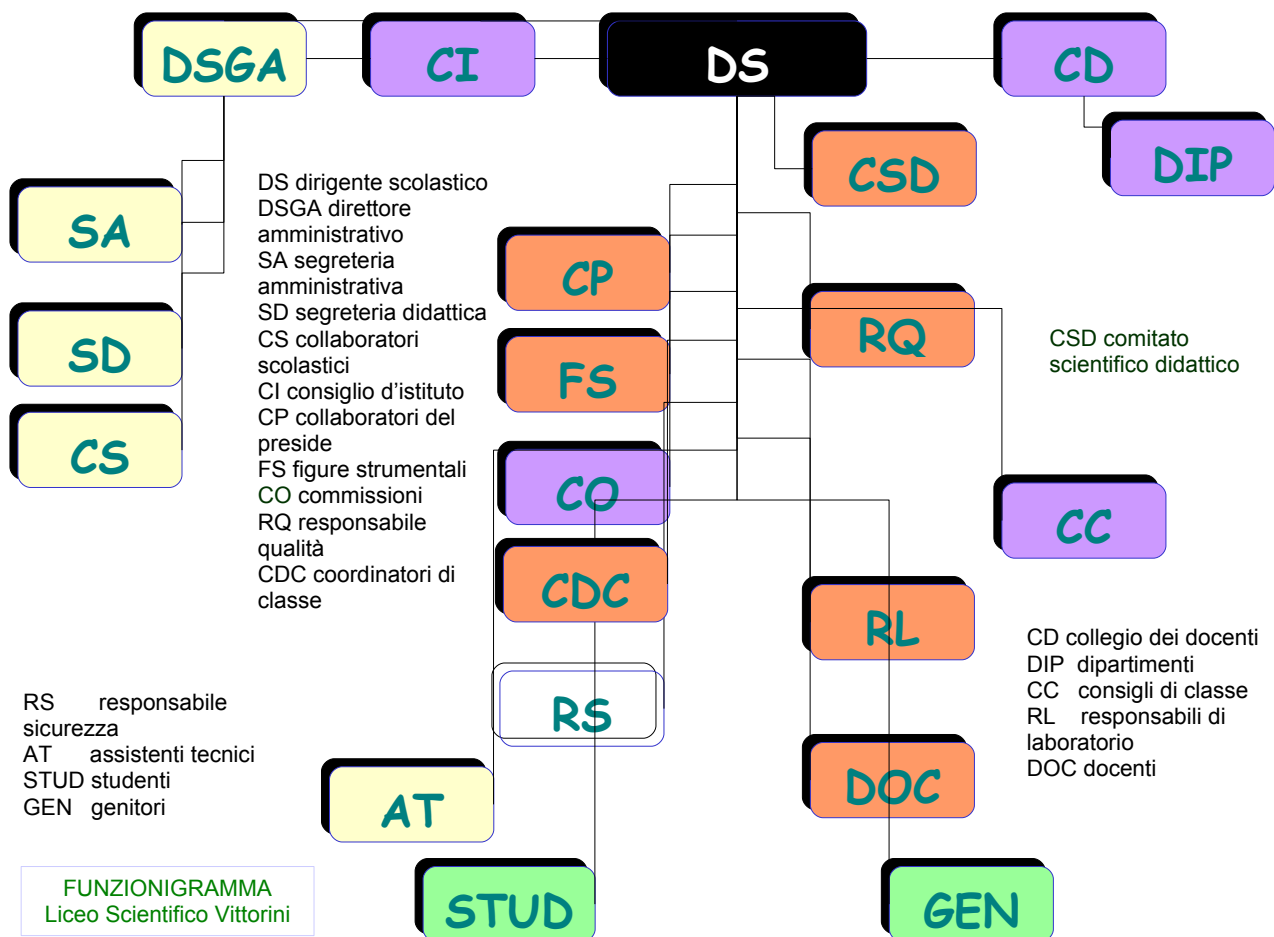
In tali responsabilità sono comprese, per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, quelle concernenti gli indici / requisiti A2, A3, B1, B2, B4.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO svolge anche funzione di DIREZIONE DIDATTICA assicurando che l'attività formativa avvenga secondo le specifiche stabilite in seno di progettazione, espletando tutte le attività necessarie per favorire il contratto formativo e la motivazione di chi fruisce a ricevere formazione da colui che la eroga fisicamente e verificando la conformità di tutte le risorse materiali utilizzate.

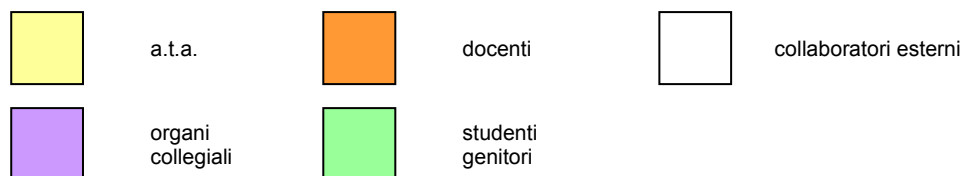
Per una puntuale definizione delle responsabilità si rimanda a PRO 06 02 RISORSE UMANE.



La struttura del Liceo Scientifico Vittorini è di seguito rappresentata.



LEGENDA





I Collaboratori della Presidenza (CP)

Il DS designa inoltre, sempre tra i componenti del Collegio Docenti, dei Collaboratori che lo affianchino nella gestione generale per un intero anno scolastico.

In particolare, i Collaboratori della Presidenza:

sostituiscono il DS in caso di assenza

coadiuvano il DS nella gestione dell'Istituto

stendono i calendari delle riunioni collegiali

provvedono alla sostituzione dei docenti assenti

giustificano i ritardi e autorizzano le uscite anticipate degli alunni

riferiscono al DS su situazioni particolari dei singoli alunni.

Direttore dei servizi generali amministrativi (DSGA)

Svolge attività lavorativa di notevole complessità e di rilevanza esterna.

Sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi assegnati ed agli indirizzi impartiti al personale ATA posto alle sue dirette dipendenze.

Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nell'esecuzione degli atti a carattere amministrativo-contabile, di ragioneria e di economato, che assumono nei casi previsti rilevanza anche esterna.

Firma tutti gli atti di sua competenza.

Nell'espletamento delle funzioni assicurerà l'unitarietà dei servizi amministrativi e generali con rispetto delle finalità ed obiettivi previsti nel POF.

II Responsabile della Qualità (RQ)

RQ è responsabile di:

mantenere e sviluppare il programma della Qualità, garantendone l'attuazione

verificare che le attività rilevanti ai fini della Qualità dei servizi e dei processi siano correttamente eseguite

identificare le condizioni pregiudizievoli per la Qualità per sollecitarne e verificarne l'eliminazione

comunicare ai responsabili delle Procedure le non conformità rilevate

mantenere i contatti con l'Ente di Certificazione

diffondere all'interno del Liceo Vittorioini i principi della Qualità e i contenuti del Manuale e delle Procedure

comunicare al Collegio Docenti i risultati del Riesame della Direzione.



5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità, su incarico del DIRIGENTE SCOLASTICO, è responsabile del collegamento tra la commissione qualità e la Direzione al fine di:

- Assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e aggiornati
- Riferire sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza per il miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione
- Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, tenere sotto controllo il sistema di gestione degli indici / requisiti A1, A2, B1, B2, B4.

La responsabilità del Rappresentante della Direzione si estende anche ai collegamenti con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il Sistema di Gestione per la Qualità. Per l'espletamento di quanto sopra si avvale del Responsabile Qualità.

5.5.3 Comunicazione interna

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno del Liceo Scientifico Vittorini e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Si rimanda a PRO 05 05 3 COMUNICAZIONE INTERNA.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, compito del Rappresentante della Direzione è comunicare al personale le modalità operative relative ai requisiti A1, A2, B1, B2, B4.

5.6 Riesame da parte della direzione

5.6.1 Generalità

Con cadenza almeno annuale il Sistema di Gestione per la Qualità del Liceo Scientifico Vittorini è riesaminato per assicurarsi della sua continua :

- idoneità
- adeguatezza
- efficacia.

Nella prima parte dell'anno scolastico si effettua un riunione della Commissione qualità, preparatoria del Riesame della Direzione per identificare le esigenze di modifica del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi inclusi. La Direzione, acquisite le delibere degli organi decisionali, attuerà le azioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi, quindi approverà il Piano che viene acquisito dal Sistema e notificato a tutte le persone coinvolte.



5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame da parte della Direzione comprendono informazioni riguardanti:

- i risultati delle verifiche ispettive interne
- i risultati delle Customer Satisfaction
- le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi
- lo stato delle azioni correttive e preventive
- le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione
- le modifiche esterne al Sistema Qualità che potrebbero avere effetti sul Sistema di Gestione per la Qualità
- le raccomandazioni per il miglioramento
- per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, l'efficacia del sistema di gestione degli indici / requisiti A1, A2, B1, B2, B4.

Gli elementi in ingresso sono documentati in apposita sezione di MOD 05 06 1 VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE.

5.6.3 Elementi in uscita del riesame

Gli elementi in uscita sono documentati in apposita sezione del Verbale di MOD 05 06 1 VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE e devono comprendere decisioni ed azioni relative al :

- miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e dei suoi processi
- miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente
- bisogni di risorse.

MOD 05 06 1 VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE è approvato dal DIRIGENTE SCOLASTICO. Il documento costituisce una registrazione della qualità.



6 GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Il Liceo Scientifico Vittorini individua e rende disponibili le risorse necessarie per:

- Attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia
- Accrescere la soddisfazione dei clienti ottemperando alle loro richieste

6.2 Risorse Umane

6.2.1 Generalità

Il DIRIGENTE SCOLASTICO garantisce che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio sia competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Il DIRIGENTE SCOLASTICO si impegna di persona o per delega a:

- verificare la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio
- fornire addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare queste esigenze
- valutare l'efficacia delle azioni intraprese
- assicurare che il suo personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità
- conservare appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale.

Quanto sopra si traduce per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, nell'addestrare tutto il personale sulle modalità operative del sistema di gestione degli indici / requisiti A1, A2, A3, B1, B2, B4 assicurando che il personale sia consapevole dell'importanza di detto sistema e competente per farlo funzionare; mentre in merito al requisito B3, quanto sopra si traduce in un'attenta valutazione delle competenze del personale interno e nel provvedere piani di addestramento al fine di migliorare ed incrementare le competenze specifiche.

Si rimanda al contenuto di PRO 06 02 RISORSE UMANE.

6.3 Infrastrutture

Il Liceo Scientifico Vittorini garantisce, eventualmente tramite contratti di fornitura, le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi.

Le infrastrutture comprendono:



- edifici, spazi di lavoro e servizi connessi
- attrezzature ed apparecchiature di processo (sia hardware che software)
- servizi di supporto (quali sistemi di comunicazione o informativi).

Si rimanda al contenuto di PRO 06 03 INFRASTRUTTURE. Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, l'attuazione di questo punto si traduce nella necessità di rispettare il requisito B1.

6.4 Ambiente di lavoro

Il DIRIGENTE SCOLASTICO ha definito e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie ad assicurare la conformità ai requisiti dei servizi.

Per una trattazione puntuale si rimanda al contenuto di PRO 06 04 AMBIENTE DI LAVORO. Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, l'attuazione di questo punto si traduce nella necessità di rispettare il requisito B1.



7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

Il Liceo Scientifico Vittorini pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione del servizio in modo coerente con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nel pianificare la realizzazione del servizio, il Liceo Scientifico Vittorini definisce, quando appropriato:

- Gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio
- L'esigenza di stabilire processi e documenti e di fornire risorse specifiche per il servizio
- Le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova specifiche per il servizio ed i relativi criteri di accettazione
- Le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i servizi risultanti soddisfino i requisiti.

Gli elementi in uscita di questa pianificazione sono presentati in una forma adeguata al modo di operare del Liceo Scientifico Vittorini.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, la pianificazione avviene nel rispetto degli indici / requisiti A1, A2, A3, B1, B2, B3, B4.

7.2 Processi relativi al Cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

La determinazione dei requisiti relativi al servizio riguarda:

- i requisiti specificati dal cliente
- il fabbisogno formativo rilevato presso le famiglie degli studenti iscritti (territorio) e presso le altre componenti del Liceo
- i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'intervento specifico
- i requisiti cogenti applicabili al servizio
- per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, le esigenze del cliente relative agli indici / requisiti A1, A2, A3, B1, B2, B3, B4 assicurando la sua soddisfazione in proposito

Con riferimento all'attività curricolare l'istanza formativa/orientativa è puntualmente recepita nel Piano dell'Offerta Formativa (che attualmente svolge le funzioni del Catalogo, senza tuttavia esplicitare i prerequisiti di accesso ai corsi, gli elementi economici e contrattuali e i documenti da compilare per la partecipazione, previsti e già elencati nella normativa vigente)¹.

Con riferimento all'attività finanziata il documento di offerta è elaborato secondo le disposizioni dell'Ente Finanziatore.

¹ Cfr. Allegato Tecnico relativo al requisito A1 della Regione Lombardia 02.3 pag. 5/5.



7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Prima che il Liceo Scientifico Vittorini si impegni a fornire un servizio al cliente, l'offerta e il contratto sono oggetto di riesame da parte del DIRIGENTE SCOLASTICO per assicurare che:

- i requisiti del servizio siano definiti
- siano state risolte le eventuali divergenze contrattuali, di natura tecnica - organizzativa
- il Liceo Scientifico Vittorini abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

L'esito positivo del riesame è attestato dalla firma del documento (offerta / contratto).

Dove i requisiti di un servizio vengano modificati, l'organizzazione assicura che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

Con riferimento all'attività curricolare a seguito della delibera di adozione del Piano dell'Offerta Formativa da parte degli organi competenti, il Piano dell'Offerta Formativa, debitamente firmato dal DIRIGENTE SCOLASTICO, è consegnato ai rappresentanti dei genitori eletti, in occasione del primo Consiglio di Classe aperto. Contestualmente il documento è reso pubblico nel sito del Liceo.

Le registrazioni del risultato dei riesami e delle conseguenti azioni sono conservate.

7.2.3 Comunicazioni con il cliente

Il Liceo Scientifico Vittorini, oltre a quanto previsto dalla norma, ha stabilito ed attivato modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- informazioni relative al servizio
- quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami (rif. §8.3).

attraverso la creazione e il puntuale aggiornamento del sito, la predisposizione di una Figura Strumentale di interfaccia con i genitori (orientamento biennio), momenti di incontro "scuola aperta", estensione dell'orario di apertura al pubblico della segreteria didattica.

Con riferimento al sito web il cui indirizzo è www.eliovittorini.it l'aggiornamento è di responsabilità del DIRIGENTE SCOLASTICO con la collaborazione dei docenti.

7.3 Progettazione e sviluppo

La progettazione, al Liceo Scientifico Vittorini, riguarda il percorso curricolare e interventi extracurricolari, alcuni dei quali indicati dal Ministero, e programmati annualmente come da disposizioni ministeriali.

Per quanto riguarda i percorsi curricolari, l'individuazione delle fasi è suggerita dalle disposizioni ministeriali, mentre il Liceo stabilisce i momenti di riesame o studio di fattibilità con le risorse interne, verifica della completezza e correttezza dei documenti progettuali, validazione ex-ante della progettazione prima dell'inizio dell'anno scolastico, validazione ex-post della progettazione per la reiterazione nell'anno successivo.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Il Liceo Scientifico Vittorini pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio.



Durante la pianificazione della progettazione e dello sviluppo il Liceo Scientifico Vittorini stabilisce:

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

Di seguito si elencano le fasi e i momenti per la progettazione curricolare.

1. analisi dei bisogni
 - 1.1. Collegio Docenti di giugno
2. risorse finanziarie
 - 2.1. a preventivo entro il mese di gennaio dell'anno solare in corso, a consuntivo entro il 31 dicembre dell'anno solare in corso
3. definizione delle risorse umane
 - 3.1. a marzo il DIRIGENTE SCOLASTICO invia la proposta di organico al USP, entro maggio riceve l'organico di diritto. Sulla base dell'organico di diritto, entro fine maggio arrivano le conferme di trasferimento dei docenti, entro metà giugno arrivano le conferme di trasferimenti del personale ATA. Entro metà luglio il DIRIGENTE SCOLASTICO invia comunicazione in merito alla formazione classi al USP. Il USP conferma o modifica l'organico in forza. Ne deriva l'organico di fatto. Entro luglio arriva la nomina per i docenti a tempo determinato. L'eventuale ulteriore copertura viene fatta dal DS entro agosto
4. definizione delle infrastrutture
 - 4.1. entro metà ottobre il DIRIGENTE SCOLASTICO invia comunicazione alla Provincia per l'adeguamento delle infrastrutture fisse alle iscrizioni, entro maggio il DIRIGENTE SCOLASTICO invia la richiesta per l'organizzazione del trasporto di alunni portatori di handicap, entro giugno il DIRIGENTE SCOLASTICO invia la richiesta di adeguamento di infrastrutture mobili
5. macroprogettazione
 - 5.1. libri testo
 - 5.1.1. entro il 20 maggio avviene l'adozione con delibera del Collegio dei Docenti e trasmissione di copia della delibera al USP
 - 5.2. programmazione educativa del Collegio Docenti - Dipartimenti disciplinari
 - 5.2.1. entro settembre
6. microprogettazione : piano di lavoro (obiettivi – programmi - scansione temporale - criteri di valutazione)
 - 6.1. ad ottobre nei Consigli di Classe chiusi con distribuzione a novembre ai rappresentanti dei genitori e agli studenti (Consigli di Classe aperti)
7. strumenti di controllo : registro verbale C.I., C.D., C.Cl - libretto assenze e voti alunni -registro generale dei voti - relazioni dei docenti - registro di classe - documento del consiglio di classe per le classi quinte redatto dal Consiglio di Classe - Customer Satisfaction



- 7.1. approvati e tarati al Collegio Docenti di giugno
8. pubblicizzazione
 - 8.1. nell'open day in novembre dell'anno precedente e sul sito all'indirizzo www.eliovittorini.it
9. riesame degli elementi di ingresso
 - 9.1. Collegio docenti di giugno
10. riesame
 - 10.1. primo Collegio Docenti di settembre
11. verifica
 - 11.1. affidata ai Coordinatori di Classe entro 10 giorni dai Consigli di Classe chiusi nel mese di ottobre
12. validazione ex-ante
 - 12.1. prima dell'inizio del percorso formativo in occasione dei Consigli di Classe chiusi nel mese di ottobre per la programmazione didattica, mentre nei Consigli di Classe aperti e nel Consiglio di Istituto di novembre con riferimento alla programmazione educativa (Dipartimenti disciplinari)
13. validazione ex-post
 - 13.1. a conclusione dell'erogazione del servizio, nel Collegio Docenti di giugno, sulla base dei risultati conseguiti dagli studenti iscritti nel quinquennio di ogni singola sperimentazione.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il Liceo Scientifico Vittorini progetta i propri processi di erogazione dei servizi attenendosi alle disposizioni dell'Ente finanziatore anche per quanto concerne l'articolazione delle fasi e assicurando che gli indici / requisiti A2, A3, B1, B4 siano tenuti presenti fin dalle fasi iniziali di pianificazione della progettazione e di definizione degli elementi di ingresso alla progettazione; ciò può comportare, ad es., il coinvolgimento di differenti funzioni. Per ogni progetto, successivamente alla nomina del responsabile, a cura del DIRIGENTE SCOLASTICO, è prevista la costituzione del gruppo di progetto. Il riesame, o studio di fattibilità è programmato dopo la stesura del progetto di massima, la verifica e validazione ex-ante a livello documentale immediatamente prima della presentazione del progetto all'Ente finanziatore, la validazione ex-post a conclusione dell'erogazione del servizio.

Per l'attività extracurriculare le specifiche progettuali (articolazione delle fasi, momenti e modalità di verbalizzazione dei riesami, verifiche, validazioni) sono concordate contestualmente all'assegnazione dell'incarico da parte del DIRIGENTE SCOLASTICO su indicazione del Collegio Docenti e/o del Consiglio di Istituto nel pieno rispetto delle prescrizioni normative previste al § 7.3 dalla UNI EN ISO 9001:2008. Preferibilmente il riesame dei dati di ingresso è programmato nel Collegio Docenti di ottobre.

Il Liceo Scientifico Vittorini gestisce le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e nello sviluppo per assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità.

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



7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

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

Tali elementi in ingresso comprendono:

- analisi del fabbisogno
- i requisiti funzionali e prestazionali
- i requisiti cogenti applicabili
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili, ove applicabili
- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Questi elementi in ingresso sono riesaminati per verificarne l'adeguatezza. I requisiti devono infatti essere completi, non ambigui e non in conflitto tra di loro.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso Rif. § 7.3.1 e sono approvati con il criterio di :

- soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
- fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, la produzione e per l'erogazione del servizio
- contenere o richiamare i criteri di accettazione per il servizio
- precisare le caratteristiche del servizio che sono essenziali per raggiungere lo scopo.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

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

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

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

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

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

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

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



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

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono identificate e le relative registrazioni conservate. Le modifiche sono riesaminate, verificate e validate, come opportuno, e approvate prima della loro attuazione. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo comprende la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sulle parti componenti del servizio. Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate e rintracciabili nei verbali delle riunioni a calendario.

7.4 Approvvigionamento

Per una più ampia trattazione di quanto di seguito esposto si rimanda a PRO 07 04 APPROVVIGIONAMENTO.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il Liceo Scientifico Vittorini assicura che i prodotti / servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul fornitore e sul prodotto / servizio acquistato è correlato alla criticità della fornitura ai fini dell'erogazione del servizio e conforme a quanto previsto dalle disposizioni Ministeriali.

Il Liceo Scientifico Vittorini valuta e seleziona i fornitori in base alla capacità di fornire prodotti / servizi conformi ai requisiti stabiliti dallo stesso e riportati nel database unitamente ai criteri per la selezione, valutazione e ri-valutazione dei fornitori. Le registrazioni dei risultati delle valutazioni e di tutte le azioni necessarie scaturite dalla valutazione sono conservate.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

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

- i requisiti per l'approvazione del prodotto / servizio
- i requisiti per la qualificazione del personale
- i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Il Liceo Scientifico Vittorini stabilisce ed effettua i controlli per assicurare che i prodotti / servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Eventuali richieste di verifica presso il fornitore, unitamente alle modalità concernenti tali verifiche, sono precisate nel documento d'ordine.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il Liceo Scientifico Vittorini svolge le fasi di approvvigionamento nel rispetto degli indici / requisiti A1, A2, B1, B3.



7.5 Produzione ed erogazione dei servizi

L'attività curriculare rappresenta il paradigma cui si ispira ogni attività extracurricolare; quella finanziata recepisce le indicazioni prescrittive dell'Ente finanziatore .

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi

Il Liceo Scientifico Vittorini pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni includono, in quanto applicabili:

- la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio
- la disponibilità di istruzioni di lavoro, dove necessarie
- l'utilizzazione di apparecchiature idonee, nello specifico: l'impiego di adeguate professionalità, l'utilizzazione di idonea strumentazione didattica e di supporto, la condivisione programmata di metodologia didattica e di valutazione
- la disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi per monitoraggi e misurazioni
- l'attuazione di attività di monitoraggio e di misurazione
- l'attuazione di attività per la certificazione finale.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il Liceo Scientifico Vittorini svolge le fasi di erogazione del servizio in accordo a quanto progettato; in particolare l'andamento degli indici A2, A3 è sottoposto a monitoraggio continuo; la raccolta dati e la valutazione degli indici, ove richiesto, è prevista anche dopo la conclusione del servizio. L'erogazione avviene nel rispetto del requisito B1 e B4.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

Il Liceo Scientifico Vittorini valida tutti i processi di erogazione di servizi in quanto processi per i quali le eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il servizio viene erogato.

La validazione dimostra la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati.

Per questi processi il Liceo Scientifico Vittorini fornisce disposizioni, ove applicabili, in merito:

- Ai criteri definiti per il riesame e l'approvazione dei processi
- All'approvazione di apparecchiature (eventuali strumenti di supporto) e alla qualificazione del personale
- All'uso di metodi e di procedure definite
- Ai requisiti per le registrazioni
- Alla rivalidazione.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Il Liceo Scientifico Vittorini, ove appropriato, identifica i servizi, in particolare i documenti di supporto, lungo tutte le fasi per la realizzazione del servizio.

Il Liceo Scientifico Vittorini identifica lo stato di avanzamento dei servizi, sui documenti di supporto, in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione lungo tutta la sua realizzazione.



La rintracciabilità del servizio è un requisito. Per cui il Liceo Scientifico Vittorini tiene sotto controllo e registra l'identificazione univoca del servizio.

7.5.4 Proprietà del cliente

Il Liceo Scientifico Vittorini ha cura delle proprietà del cliente quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate dal Liceo Scientifico Vittorini stesso. Il Liceo Scientifico Vittorini identifica con chiara attribuzione di appartenenza, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nel servizio. Sono considerati proprietà del cliente anche documenti, proprietà intellettuali ricevuti da Enti Esterni (per esempio registri e altri documenti di pertinenza per le attività finanziate dalla Regione Lombardia) e i dati personali.

Qualora le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni vengono comunicate al cliente e le relative registrazioni conservate. Il Liceo Scientifico Vittorini ha cura che tali misure siano adottate anche qualora siano coinvolti terzi nella realizzazione del servizio.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Il Liceo Scientifico Vittorini garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti e dei dati su supporto cartaceo e / o elettronico in tutte le fasi interne ed esterne di propria responsabilità. In particolare sono tenuti sotto controllo: materiali e attrezzature necessarie per lo svolgimento delle attività; documenti istituzionali; fascicoli personali; etc.

Con riferimento al trattamento dei dati personali, al fine di adempiere al D.Lgs 196 del 30 Giugno 2003, chiede formalmente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e ne garantisce la tutela attraverso un controllo sia su supporto elettronico che su supporto cartaceo.

7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

Il presente requisito non è applicabile in quanto, durante le attività di monitoraggio, non vengono utilizzate apparecchiature che necessitino di tarature, ma sono solo utilizzati e tenuti sotto controllo la modulistica e i questionari previsti per i controlli relativi al servizio formativo erogato. Tale esclusione non ha influenza alcuna sulla capacità di fornire servizi conformi ai requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il Liceo Scientifico Vittorini assicura il rispetto del requisito B1.



8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

Il Liceo Scientifico Vittorini pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità dei servizi
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità

Individua i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

Per una più ampia trattazione di quanto di seguito esposto si rimanda a PRO 08 01 MONITORAGGIO, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO.

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Il Liceo Scientifico Vittorini monitora le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto abbia soddisfatto le richieste del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità. Sono stabiliti i metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il Liceo Scientifico Vittorini adotta un sistema di gestione degli indici / requisiti A1, A2, B4 in grado di assicurare la soddisfazione del cliente. Attraverso l'analisi della soddisfazione del cliente, il Liceo Scientifico Vittorini verifica il rispetto del requisito B3.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

Il Liceo Scientifico Vittorini effettua ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità :

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti dal Liceo Scientifico Vittorini stesso
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

E' pianificato un programma di verifiche ispettive che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti verifiche ispettive. Sono stabiliti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità delle verifiche ispettive. La scelta dei valutatori e la conduzione delle verifiche ispettive assicurano l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva. I valutatori non possono effettuare verifiche ispettive sul proprio lavoro.

Le responsabilità e i requisiti per la pianificazione e per la conduzione delle verifiche ispettive, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni, sono precisati in PRO 08 02 VERIFICHE ISPETTIVE.



I responsabili delle aree sottoposte a verifica ispettiva devono assicurare che vengano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause. Le azioni successive devono prevedere la verifica dell'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione dei risultati di questa verifica.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il Liceo Scientifico Vittorini include il sistema di gestione degli indici A1, A2 tra le parti del Sistema di Gestione per la Qualità oggetto di valutazione in occasione delle periodiche verifiche ispettive interne. Parimenti include la verifica dell'applicazione delle procedure del sistema di gestione dei requisiti B1, B2, B4.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Il Liceo Scientifico Vittorini adotta adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità. Questi metodi dimostrano la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati. Qualora tali risultati non siano raggiunti, sono adottate opportune correzioni ed intraprese azioni correttive, come opportuno, per assicurare la conformità dei servizi.

Il monitoraggio e misurazione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità prevede l'impiego di indici (rif. ESTRATTI) il cui andamento è costantemente tenuto sotto controllo dal Rappresentante della Direzione. In presenza di scostamenti reali / potenziali rispetto alle previsioni, sono adottate correzioni ed intraprese azioni correttive / preventive ove necessario.

I risultati dell'attività di monitoraggio e misurazione sono sottoposti all'attenzione del DIRIGENTE SCOLASTICO in occasione del Riesame della Direzione.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, è previsto il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi così da tenere costantemente sotto controllo l'andamento degli indici A1, A2 e il soddisfacimento dei requisiti B1, B4.

Per una più ampia trattazione si rimanda a PRO 08 01 MONITORAGGIO, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Il Liceo Scientifico Vittorini monitora e misura le caratteristiche dei servizi per verificare che i relativi requisiti siano stati soddisfatti. Questo è effettuato in fasi appropriate in accordo con quanto pianificato.

Per le differenti attività l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione è verbalizzata a cura del DIRIGENTE SCOLASTICO.

Le erogazioni dei servizi non devono essere effettuate fino a che quanto pianificato non sia stato completato in modo soddisfacente.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, è prevista la verifica del rispetto dei requisiti B1, B2, B4.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Il Liceo Scientifico Vittorini assicura che i prodotti / servizi non conformi ai relativi requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo.

PRO 08 03 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI precisa le modalità e le connesse responsabilità e autorità per occuparsi dei prodotti / servizi non conformi.



Il Liceo Scientifico Vittorini tratta i prodotti / servizi non conformi adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate.

Sono conservate le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese.

Quando i servizi non conformi sono corretti, essi sono riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, quanto sopra vale rispetto agli indici / requisiti A1, A2, B1, B4.

8.4 Analisi dei dati

Il Liceo Scientifico Vittorini individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

L'analisi dei dati ha lo scopo di fornire informazioni in merito a:

- soddisfazione del cliente
- conformità ai requisiti del servizio
- caratteristiche ed andamento dei processi e dei servizi, incluse le opportunità per azioni preventive
- fornitori.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, tra i dati da sottoporre ad analisi vi sono gli indici A1, A2 e quelli relativi ai requisiti B1, B2, B4.

Si rimanda a PRO 08 01 MONITORAGGIO, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Il Liceo Scientifico Vittorini migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lombardia, il miglioramento continuo contempla il rispetto continuo e sempre più "preciso" dei requisiti B1, B2, B4 e dei valori - limite degli indici A1, A2.

8.5.2 Azioni correttive

Il Liceo Scientifico Vittorini attua azioni per eliminare le cause delle non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive sono appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate.

PRO 08 03 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI precisa i requisiti per:

- Il riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami dei clienti)
- l'individuazione delle cause delle non conformità



- la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non conformità
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate
- Il riesame dell'efficacia delle azioni correttive attuate.

8.5.3 Azioni preventive

Il Liceo Scientifico Vittorini individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

PRO 08 03 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI precisa i requisiti per:

- l'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause
- la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate
- il riesame dell'efficacia delle azioni preventive attuate.