

I.I.S. LICEO L. ANNEO SENECA

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA
UFF. SCOL. REG. PER IL LAZIO
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE LICEO
"L. ANNEO SENECA"
Via F. Albergotti, 35 – 00167 ROMA
Tel. 0039-06-6624843 - Fax 0039-06-66041042
C.F. 97046920589 – Cod. M.P.I. RMIS063007 – Distretto 26
E-mail: liceoseneca@libero.it; liceo.seneca@virgilio.it
Sito Web: www.liceoseneca.it

Prot. n. 6272 /XII C
del 23/12/2011

Manuale
del Sistema di Gestione per la Qualità del
I.I.S.
LICEO L. ANNEO SENECA

Copia n°:	2
Distribuita in forma :	controllata
Assegnata a:	ENTE CERTIFICAZIONE
Data di consegna:	9/05/2010

Rev	Data	Causale	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
00	17/02/2005	Emissione	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO

REVISIONI

DATA	CAPITOLI	DESCRIZIONE MODIFICHE	ELABORAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
17/02/2005	0 - 8	Emissione del Manuale Qualità	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO
1/02/2006		Inserimento intestazione con marchio di certificazione qualità		Prot. n. 481 / XII - C
1/08/2006		Modifica intestazione Liceo		Prot. n. 2892 / XII - C
21/12/2007 28/12/2007	5.3	Potenziamento dei contenuti della Politica (*) registrazione e pubblicazione	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	Verbale del C.I. del 21/12/2007 Prot. n. 6629
12/04/2010	0 - 8	Copia di revisione del Manuale Qualità	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO Prot. n. 1805
7/05/2010	0 - 8	Revisione del Manuale Qualità ex norma 9001 : 2008 registrazione e pubblicazione	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO Prot. n. 2264
13/11/2010		Inserimento nell'intestazione del marchio aggiornato 9001 : 2008	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO Prot. 5011
23/12/2011		Soppressione marchio per disdetta certificazione	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	DIRIGENTE SCOLASTICO Prot. 6272

(*) Le modifiche sono in carattere corsivo.

INDICE

0	INTRODUZIONE	5
0.1	Presentazione dell'Istituto	5
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.1	Scopo del documento.....	5
1.2	Campo di Applicazione.....	5
2	RIFERIMENTI	5
3	TERMINI E DEFINIZIONI.....	6
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	7
4.1	Requisiti generali.....	7
4.2	Requisiti relativi alla Documentazione.....	10
4.2.1	Generalità	10
4.2.2	Manuale Qualità	11
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei Documenti	11
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI.....	12
5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	13
5.1	Impegno della Direzione.....	13
5.2	Attenzione Focalizzata alle parti interessate	13
5.3	Politica della Qualità	13
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	19
5.5.3	Comunicazione interna.....	19
5.6	Riesame da parte della direzione.....	19
5.6.1	Generalità	19
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame.....	20
5.6.3	Elementi in uscita del riesame.....	20
6	GESTIONE DELLE RISORSE	21
6.1	Messa a disposizione delle risorse.....	21
6.2	Risorse Umane.....	21
6.2.1	Generalità	21
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	21
6.3	Infrastrutture	22
6.4	Ambiente di lavoro.....	22
7	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	23
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio.....	23
7.2	Processi relativi alle parti interessate	23
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al servizio.....	23
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio.....	24
7.2.3	Comunicazioni con le parti interessate.....	24
7.3	Progettazione e sviluppo	24
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	25
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	25
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	26
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	26
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	26
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo.....	26
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.....	26
7.4	Approvvigionamento.....	26

7.4.1	Processo di approvvigionamento	27
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento.....	27
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	27
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	27
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi.....	27
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.....	28
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	28
7.5.4	Proprietà delle parti interessate.....	28
7.5.5	Conservazione dei prodotti.....	28
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.....	28
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	30
8.1	Generalità.....	30
8.2	Monitoraggi e misurazioni	30
8.2.1	Soddisfazione delle parti interessate.....	30
8.2.2	Verifiche ispettive interne	30
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	31
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi	31
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	31
8.4	Analisi dei dati	32
8.5	Miglioramento.....	32
8.5.1	Miglioramento continuo	32
8.5.2	Azioni correttive.....	32
8.5.3	Azioni preventive	33

0 INTRODUZIONE

0.1 Presentazione dell'Istituto

Rif. www.liceoseneca.it

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 dell'Istituto, 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
- le parti interessate 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 : 2000 - *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 dell'Istituto e a tutti i processi e le attività che riguardano l'istruzione secondaria superiore progettata, gestita e valutata per le diverse tipologie di parti interessate. Il documento si applica, inoltre, a tutte le attività progettate e finanziate.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 : 2000 sono applicati.

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 : 2000
- UNI EN ISO 19011 : 2003 - 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.

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Scopo di questa sezione del Manuale è descrivere come l'Istituto 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, in qualità di RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE ha la responsabilità di definire la Politica e gli Obiettivi per la qualità, quindi le linee strategiche dell'Istituto, verificare l'applicazione, l'adeguatezza e il miglioramento continuo del Sistema.

Per l'espletamento delle funzioni suddette si avvale della collaborazione del RESPONSABILE QUALITÀ'.

4.1 Requisiti generali

L'Istituto 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 dall'Istituto in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001.

Qualora l'Istituto scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti, ne assicura il controllo. Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono definiti il tipo e l'estensione del controllo da applicare a questi 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.

Di seguito i processi del Sistema di Gestione per la Qualità per i quali è prevista opportuna procedura documentata.

PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

PRO 05 05 3 COMUNICAZIONE INTERNA

PRO 06 02 RISORSE UMANE

PRO 06 03 INFRASTRUTTURE

PRO 06 04 AMBIENTE DI LAVORO

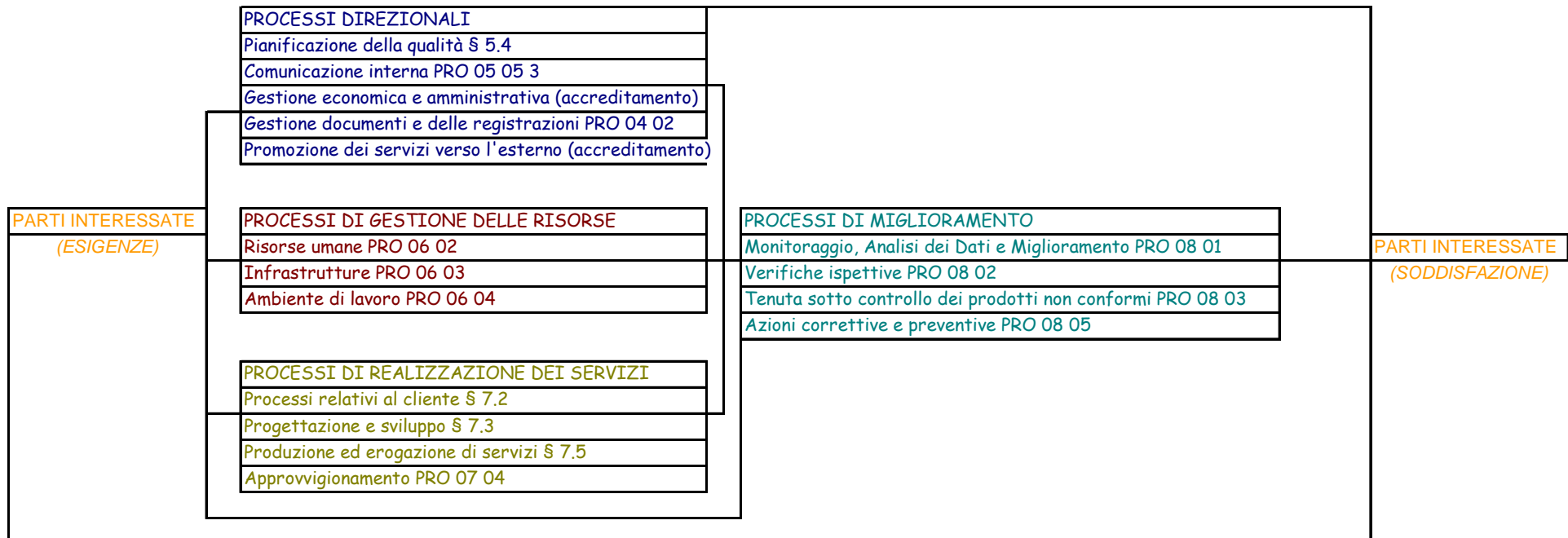
PRO 07 04 APPROVVIGIONAMENTO

PRO 08 01 MONITORAGGIO, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO

PRO 08 02 VERIFICHE ISPETTIVE

PRO 08 03 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

PRO 08 05 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE



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 capitoli redatti in riferimento ai corrispondenti capitoli della Norma UNI EN ISO 9001 : 2000, 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 e registrazioni documentate : richieste dalla norma di riferimento e dalla gestione per processi
- I documenti, comprese registrazioni, 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 Lazio
- Registrazioni richieste dalla norma di riferimento
- Documenti di origine esterna che comprendono :
 - documentazione tecnica attinente i servizi e i processi propri dell'Istituto
 - leggi, norme e decreti.

Il supporto documentale può essere in forma cartacea e/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 dell'Istituto ad operare in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 : 2000. 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

DIRIGENTE SCOLASTICO ha la responsabilità di verificare ed approvare il Manuale Qualità.

In qualità di Rappresentante della Direzione ha la responsabilità di:

- redigere e mantenere aggiornato il Manuale Qualità e i documenti di riferimento
- controllarne la distribuzione.

4.2.2.2 Aggiornamento di Manuale Qualità

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

4.2.2.3 Distribuzione di Manuale Qualità

Una volta approvato, il documento è reso disponibile su supporto informatico nel sito d'Istituto. 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 sempre copia in forma controllata. I destinatari di copia emessa in forma controllata ricevono gli aggiornamenti.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

L'Istituto 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.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle Registrazioni

Le registrazioni predisposte per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, sono tenute sotto controllo. La procedura PRO 04 02 GESTIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI definisce i criteri adottati al fine di assicurare che tali documenti rimangano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili come pure le modalità di controllo necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la conservazione, l'eliminazione delle registrazioni.

5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il DIRIGENTE SCOLASTICO fornisce evidenza del suo 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 delle parti interessate ed a quelli cogenti applicabili
- 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 alle parti interessate

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

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

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 dell'Istituto, 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 dell'Istituto 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 dell'Istituto.

La Politica per la qualità dell'Istituto è di seguito riportata.

Tre indirizzi : Classico, Linguistico e Scientifico per rispondere puntualmente alle esigenze ed aspettative del territorio.

Nel compiere la nostra missione e nel realizzare la nostra visione, attraverso il raggiungimento di obiettivi definiti, pianificati, condivisi, comunicati e sistematicamente riesaminati, basiamo la nostra azione su un insieme di principi per favorire creazione di valore e aumento di stabilità.

Il Liceo ha fissato i seguenti obiettivi generali:

- A. Orientamento al Cliente: il Cliente, inteso nel senso più ampio di Sistema Cliente (Committente, Utilizzatore diretto dei risultati dell'attività formativa, Allievo-partecipante, Famiglia, Enti locali, Consorzi, Fondazioni e Associazioni, in qualità di promotori, o ancora, quando intervengono con compiti istituzionali, Enti pubblici erogatori di finanziamenti: in primo luogo, La Regione Lazio) è il nostro riferimento costante al fine di soddisfare i suoi requisiti e mirare a superare le sue stesse aspettative. *In particolare:*
1. *offrire agli alunni una formazione culturale globale, in grado di costituire le coordinate del giudizio critico, delle strutture logiche, della sensibilità e del gusto, nella tutela dei diritti inviolabili dell'individuo, secondo i principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità e partecipazione;*
 2. *favorire un processo educativo che valorizzi attitudini, capacità e aspettative di ciascuno, nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche individuali;*
 3. *diversificare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno, garantendo a tutti uguali opportunità di crescita culturale, rispettando ogni cultura, rifiutando ogni forma di discriminazione, prestando attenzione al processo di maturazione sia cognitivo sia affettivo-emotivo dei soggetti; promuovere la crescita di ogni studente nella sua irripetibilità e diversità, consentendogli di riconoscere e scoprire il suo volto autentico, anche attraverso il valore strategico della pedagogia degli errori; rendere accessibile e praticabile a tutti il diritto alle pari opportunità, all'apprendimento, al ben-essere a scuola; favorire l'integrazione dei più deboli, superando situazioni di disagio attraverso azioni tempestive di integrazione, in particolare nei confronti di chi presenti problematiche legate a disabilità motoria, sensoriale, psichica, e nel contempo curare l'eccellenza.*
- B. Leadership: unità di intenti e di indirizzo è per noi strumento per creare e mantenere un ambiente che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi comuni. *Fra l'altro, la Direzione si impegna a:*
1. *facilitare le comunicazioni e le relazioni positive interne ed esterne nei rapporti interpersonali, tra le componenti della scuola, con gli EE.LL., tra le scuole del territorio, con la società civile, con ogni possibile interlocutore;*
 2. *promuovere l'autonomia del Liceo, intesa come capacità progettuale (POF, innovazione didattica, attuazione della riforma, nuovi indirizzi), partecipazione e responsabilità diffuse dei docenti – alunni – genitori, interazione costante con il territorio e con il villaggio globale;*
 3. *promuovere il Liceo come centro di irradiazione culturale;*
 4. *promuovere cittadinanza attiva, cultura della legalità, solidarietà, convivialità, rispettando e facendo rispettare leggi scritte e non scritte;*
- C. Coinvolgimento del personale: le persone, a tutti i livelli costituiscono l'essenza dell'organizzazione. E' quindi nostra attenzione utilizzare al meglio capacità professionali e doti umane di ciascun individuo. *Pertanto, è riconosciuta l'importanza di:*
1. *diffondere tra tutto il personale docente e non docente una "cultura della qualità" orientata verso i risultati con attitudine operativa a rilevare e misurare gli obiettivi di ogni procedura ai fini di un reale miglioramento dei servizi erogati;*
 2. *applicare le norme di qualità per il miglioramento degli interventi metodologico-didattici nelle tecniche di trasmissione delle conoscenze e degli strumenti organizzativi dell'intero sistema scuola;*

3. *valorizzare in modo ottimale tutte le risorse professionali attraverso un percorso di formazione permanente, che promuova lo sviluppo, la motivazione e l'assimilazione del sistema di gestione della qualità e che abbia un effetto di ritorno sugli alunni e sull'intero sistema scolastico;*

D. Approccio per processi: *I processi sono distinti nelle seguenti tipologie:*

1. *processi di sistema (direzionali, di miglioramento continuo, gestione della documentazione e delle registrazioni, gestione economica e amministrativa, comunicazione interna, Accredimento)*
2. *processi principali (progettazione POF, iscrizione e formazione delle classi, rapporti con le famiglie, formazione curricolare ed extracurricolare, gestione dei progetti e altre prestazioni, come integrazione e potenziamento dell'attività didattica)*
3. *processi gestionali (gestione di ambienti e attrezzature, approvvigionamento di beni e servizi, gestione del personale)*

Correlazione ed interazione tra insiemi di attività è per noi garanzia di efficienza nell'ottenimento di un risultato desiderato.

E. Approccio sistemico alla gestione: *la sinergia tra processi costituisce per noi un contributo all'efficacia e all'efficienza nel conseguire gli obiettivi, fra l'altro con lo:*

1. *sviluppare costantemente la logica del miglioramento dei servizi erogati, operando sistematicamente e coinvolgendo in tal senso tutti i livelli dell'Organizzazione;*
2. *ottimizzare i livelli di organizzazione interna, eliminando e prevenendo possibili inefficienze e stabilendo efficaci modalità di gestione e di controllo;*
3. *garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili ai prodotti, ai servizi e alle attività della Scuola;*
4. *offrire un servizio didattico-educativo qualificato professionalmente e interagente con l'esterno.*

F. Decisioni basate su dati di fatto: *l'approccio pragmatico che contraddistingue il nostro prodotto è il medesimo che orienta le nostre scelte organizzative su decisioni basate sull'analisi di dati e informazioni, tramite i seguenti indicatori della Qualità:*

1. *misurazione della soddisfazione del cliente in senso lato nella sua dimensione esterna ed interna all'organizzazione (genitori/alunni/personale docente e non docente);*
2. *misurazione di indicatori oggettivi riferiti al successo scolastico degli alunni e al raggiungimento degli standard formativi (promozione, insuccesso, abbandono, debito formativo).*
3. *misurazione di risultati attesi e realizzati nell'ambito dei processi, dei servizi e delle strutture organizzative ad essi collegate (sistema di monitoraggio dell'istituto, carta dei servizi).*
4. *verifica annuale della situazione consuntiva dei livelli di Qualità raggiunta e pianificazione delle azioni correttive e di miglioramento.*

G. Rapporti di beneficio con i fornitori: *un rapporto di reciproco beneficio nella catena cliente-fornitore, estendendo le modalità di relazione anche all'interno dell'organizzazione migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.*

Agire, quotidianamente, in sintonia con questi valori è l'obiettivo ed il motivo per il quale l'Istituto ha scelto lo standard UNI EN ISO 9001 quale riferimento organizzativo e la relativa implementazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità. La Direzione si impegna a garantirne il costante aggiornamento, il continuo miglioramento e, contestualmente, l'aderenza ai principi della famiglia di norme UNI EN ISO 9000 quale orientamento strategico.

II DIRIGENTE SCOLASTICO

Maurizio De Renzi

5.4 Pianificazione della Qualità

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che, per i pertinenti livelli e funzioni dell'Istituto, 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 Lazio, vi sono quelli per ottemperare ai requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

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 riesaminano gli obiettivi. (rif. REGISTRAZIONI)

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

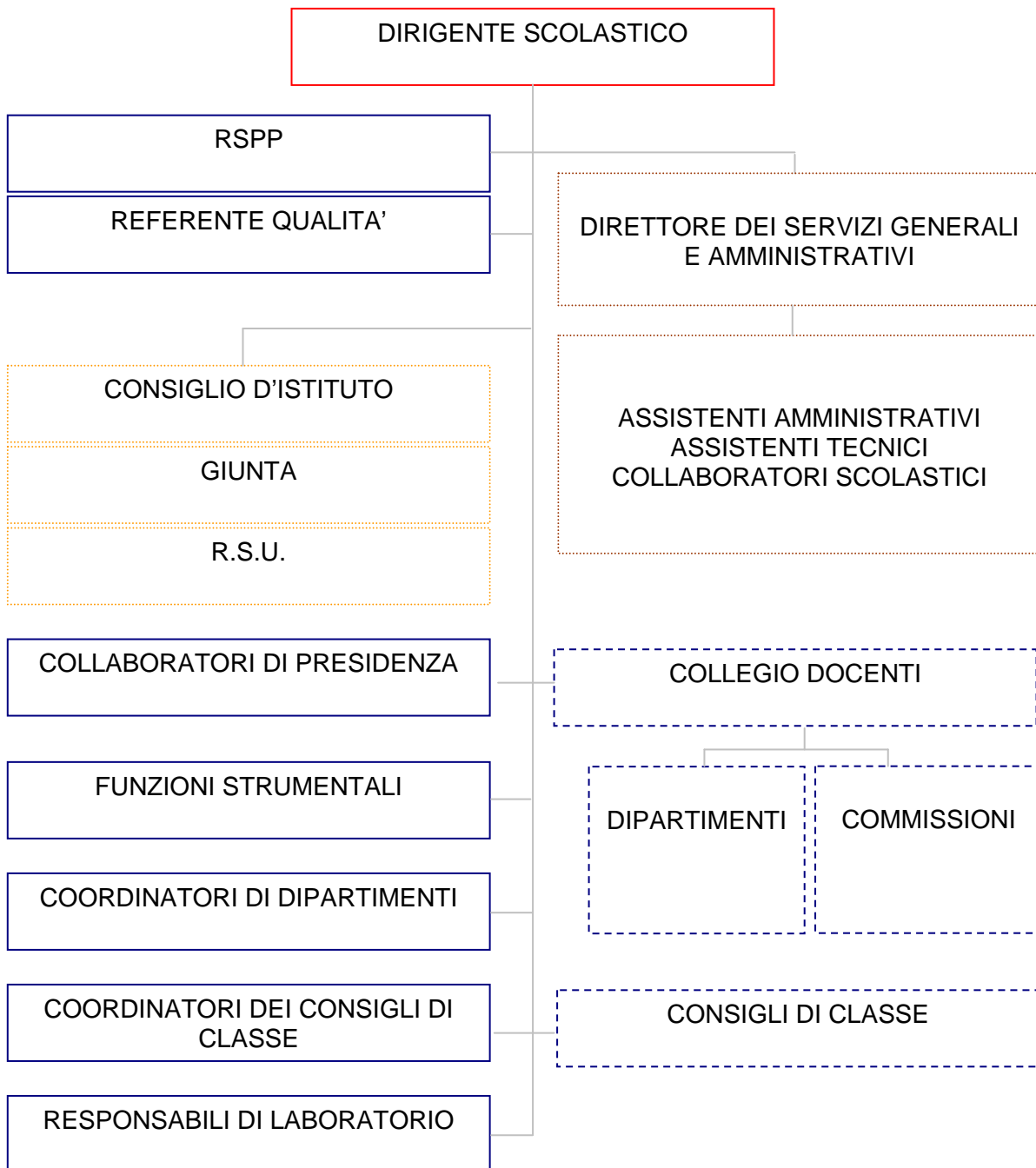
5.5.1 Responsabilità ed autorità

Il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura 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 come da verbali del Collegio Docenti, salvo quanto definito dal CCNL.

Alcune funzioni assunte dai docenti sono deliberate dal Collegio dei Docenti. Le mansioni e i ruoli del personale non docente sono definite dal contratto nazionale di lavoro (CCNL 2002-2005) e l'organizzazione del lavoro è affidata al DSGA sulla base delle direttive del DIRIGENTE SCOLASTICO.

Il DIRIGENTE SCOLASTICO comunica in forma scritta il carico di lavoro - compiti e possibilmente orari di servizio per le funzioni e le collaborazioni.

In tali responsabilità sono comprese, per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, quelle concernenti i requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, COMPETENZE PROFESSIONALI, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.



5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il DIRIGENTE SCOLASTICO designa un membro della struttura direzionale dell'organizzazione che, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e autorità al fine di:

- Assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e aggiornati
- Riferire al DIRIGENTE SCOLASTICO sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza per il miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate nell'ambito di tutta l'organizzazione
- Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, tenere sotto controllo il sistema di gestione dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

La responsabilità del Rappresentante della Direzione si può estendere 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 dell'Istituto e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Si rimanda a PRO 05 05 3 COMUNICAZIONE.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, compito del Rappresentante della Direzione è comunicare al personale le modalità operative relative ai requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

5.6 Riesame da parte della direzione

5.6.1 Generalità

Con cadenza annuale il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto è riesaminato per assicurarsi della sua continua :

- idoneità
- adeguatezza
- efficacia.

Questo riesame è programmato a fine anno scolastico, è presieduto dal DIRIGENTE SCOLASTICO in qualità di Rappresentante della Direzione, supportato dal Responsabile Qualità, vede la partecipazione del DSGA, dei Collaboratori del Dirigente Scolastico, delle Figure strumentali, del RSPP (limitatamente all'ambito di competenza), comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento, l'identificazione delle esigenze di modifica del Sistema di Gestione per la Qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

L'effettuazione del Riesame è comunicata in forma scritta dal DIRIGENTE SCOLASTICO mediante circolare interna per il personale Docente ed Ata.

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
- le informazioni di ritorno da parte delle parti interessate
- 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 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 Lazio, l'efficacia del sistema di gestione dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

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 delle parti interessate
- 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 DIRIGENTE SCOLASTICO 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 delle parti interessate ottemperando ai loro requisiti.

6.2 Risorse Umane

6.2.1 Generalità

Ferme restando le competenze certificate e quanto garantito dalla normativa vigente, il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che il personale che esegue attività che influenzano la conformità ai requisiti del servizio sia competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriati.

La formazione e l'aggiornamento partono da proposte del MIUR, delle Università, degli Enti di Ricerca e delle Associazioni riconosciute. Le iniziative dei docenti formalizzate da un progetto specifico, o da esigenze rilevate dalla dirigenza sono oggetto di delibera da parte del Collegio Docenti. E' sempre necessaria l'approvazione da parte del Consiglio d'Istituto.

6.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

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

- definire le ulteriori competenze necessarie per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del servizio
- ove applicabile, fornire formazione-addestramento o intraprendere altre azioni per acquisire la necessaria competenza
- 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 Lazio, nell'addestrare tutto il personale sulle modalità operative del sistema di gestione dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI assicurando che il personale sia consapevole dell'importanza di detto sistema e competente per farlo funzionare; mentre in merito al requisito COMPETENZE PROFESSIONALI, quanto sopra si traduce nell'assicurare la disponibilità delle competenze, nel prevedere una valutazione delle competenze anche attraverso appositi strumenti 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 DIRIGENTE SCOLASTICO 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.

Si rimanda al contenuto di PRO 06 03 INFRASTRUTTURE. Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, l'attuazione di questo punto è influenzata dalla necessità di rispettare il requisito DISPONIBILITA' LOGISTICHE.

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 Lazio, l'attuazione di questo punto è influenzata dalla necessità di rispettare il requisito DISPONIBILITA' LOGISTICHE.

7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

L'Istituto 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, l'Istituto definisce, quando appropriato:

- Gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio
- L'esigenza di stabilire processi e predisporre documenti e di fornire risorse specifiche per il servizio
- Le richieste attività di verifica, validazione, monitoraggio, misurazione, 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 dell'Istituto.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, la pianificazione avviene nel rispetto dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

7.2 Processi relativi alle parti interessate

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

La determinazione dei requisiti relativi al servizio riguarda:

- i requisiti specificati dalle parti interessate
- i requisiti non precisati dalle parti interessate, ma necessari per l'intervento specifico
- i requisiti cogenti applicabili al servizio
- per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, le esigenze delle parti interessate relative ai requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI assicurando la soddisfazione in proposito.

Con riferimento all'attività curricolare che si articola in:

- Indirizzo Classico
 - Tradizionale
 - Minisperimentazione linguistica
- Indirizzo Linguistico
- Indirizzo Scientifico

L'istanza formativa è puntualmente recepita nel Piano dell'Offerta Formativa; lo stesso vale per l'attività extracurricolare.

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

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Prima che l'Istituto si impegni a fornire un servizio alle parti interessate, l'offerta e / o il contratto è 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
- l'Istituto 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, il DIRIGENTE SCOLASTICO assicura che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti. Nello specifico del Piano dell'Offerta Formativa gli emendamenti devono essere approvati dagli organi collegiali.

Il Piano dell'Offerta Formativa, debitamente firmato dal DIRIGENTE SCOLASTICO, è reso pubblico all'Albo dell'Istituto per consultazione e inserito nel sito web.

La Segreteria didattica conserva evidenza della presa visione del POF nel Modulo di iscrizione.

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

7.2.3 Comunicazioni con le parti interessate

L'Istituto, oltre a quanto previsto dalla norma, ha stabilito ed attivato modalità efficaci per comunicare con le parti interessate in merito a:

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

attraverso la creazione e il puntuale aggiornamento del sito web, la nomina di alcune Figure funzionali di interfaccia con gli studenti, quali il Coordinatore di classe, le Funzioni Strumentali, il Dirigente Scolastico, momenti di incontro "scuola aperta", l'estensione dell'orario di apertura al pubblico della segreteria.

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

7.3 Progettazione e sviluppo

La progettazione, all'Istituto, riguarda il percorso curricolare articolato in :

- Indirizzo Classico
 - Tradizionale
 - Minisperimentazione linguistica
- Indirizzo Linguistico
- Indirizzo Scientifico

e interventi extracurricolari programmati annualmente.

Per quanto riguarda le attività curricolari, l'individuazione delle fasi è suggerita sia dalle disposizioni ministeriali che dall'organizzazione autonoma della Scuola. In particolare, l'Istituto stabilisce i momenti di riesame o studio di fattibilità con le risorse interne, di verifica della completezza e correttezza dei documenti progettuali, di validazione della progettazione prima dell'inizio dell'anno scolastico (ex-ante) e di validazione della progettazione (ex-post) per la reiterazione nell'anno successivo. Tali momenti, sono programmati e verbalizzati in occasione delle riunioni previste nel piano annuale delle attività o nell'ambito di progetti specifici.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Istituto pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio.

Durante la pianificazione della progettazione e dello sviluppo l'Istituto 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
- responsabilità e autorità per la progettazione e lo sviluppo.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, l'Istituto 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 i requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, INTERRELAZIONI 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 extracurricolare 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 degli organi collegiali nel pieno rispetto delle prescrizioni normative previste al § 7.3 dalla UNI EN ISO 9001 : 2000 e puntualmente recepite nel dossier di progetto.

L'Istituto 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:

- i requisiti funzionali e prestazionali
- i requisiti cogenti applicabili
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili

- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

Gli 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 in una forma adeguata per forniti in forma tale da permettere la 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 DIRIGENTE SCOLASTICO 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.

L'Istituto valuta e seleziona i fornitori in base alla capacità di fornire prodotti / servizi conformi ai requisiti stabiliti dallo stesso. 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

L'Istituto 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 Lazio, l'Istituto svolge le fasi di approvvigionamento nel rispetto dei requisiti, **COMPETENZE PROFESSIONALI, DISPONIBILITÀ LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE.**

7.5 Produzione ed erogazione dei servizi

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

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

L'Istituto 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
 - la condivisione programmata di metodologie didattiche e di valutazione
 - l'utilizzazione di idonea strumentazione didattica e di supporto
 - la disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature di monitoraggio e di misurazione
- 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 Lazio, l'Istituto svolge le fasi di erogazione del servizio in accordo a quanto progettato; in particolare l'andamento degli indici LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA 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 DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE e INTERRELAZIONI.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

L'Istituto 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 l'Istituto 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

L'Istituto, ove appropriato, identifica i servizi, in particolare i documenti di supporto, lungo tutte le fasi per la realizzazione del servizio.

L'Istituto identifica lo stato di avanzamento dei servizi, sui documenti di supporto, in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione, lungo tutte le fasi della sua realizzazione.

La rintracciabilità del servizio è un requisito per cui l'Istituto tiene sotto controllo e registra l'identificazione univoca del servizio e ne mantiene le registrazioni.

7.5.4 Proprietà delle parti interessate

In fase contrattuale con le parti interessate si definiscono gli ambiti di responsabilità, fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

L'Istituto 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, al fine di mantenere la conformità ai requisiti.

Con riferimento al trattamento dei dati personali, 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

L'Istituto ha individuato i monitoraggi e le misurazioni da effettuare, nonché le apparecchiature i dispositivi di monitoraggio e di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei servizi ai requisiti determinati.

L'Istituto ha attivato processi per assicurare che monitoraggi e misurazioni possano essere e siano eseguiti in modo coerente con i requisiti di monitoraggio e di misurazione.

Gli strumenti di misurazione, oggetto di progettazione, devono :

- Essere tarati e/o verificati ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, sono registrati i criteri adottati per la taratura o la verifica
- Essere regolati o regolati di nuovo, quando necessario
- Avere un'identificazione al fine di determinarne lo stato di taratura
- Essere protetti contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni
- Essere protetti da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento.

Inoltre l'Istituto valuta e registra la validità di precedenti risultati di misurazioni qualora si rilevi che lo strumento non è conforme ai requisiti. L'Istituto adotta azioni appropriate per gli strumenti ed i servizi coinvolti. Le registrazioni dei risultati delle tarature e delle verifiche sono conservate.

Quando per monitorare e misurare specifici requisiti viene utilizzato un software, è confermata la sua adeguatezza a funzionare per le previste applicazioni. Questa conferma precede l'utilizzazione e, quando necessario, è ripetuta.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, l'Istituto assicura il rispetto del requisito DISPONIBILITA' LOGISTICHE.

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

L'Istituto pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti 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 delle parti interessate

L'Istituto monitora le informazioni relative alla soddisfazione delle parti interessate, 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 Lazio, l'Istituto adotta un sistema di gestione dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, INTERRELAZIONI in grado di assicurare la soddisfazione delle parti interessate. Attraverso l'analisi della soddisfazione delle parti interessate, l'Istituto verifica il rispetto del requisito COMPETENZE PROFESSIONALI.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

L'Istituto 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 : 2000 ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti dall'Istituto 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 Lazio, l'Istituto include il sistema di gestione dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA 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 DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'Istituto 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. REGISTRAZIONI) 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.

I risultati dell'attività di monitoraggio e misurazione sono elementi di ingresso del Riesame della Direzione.

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, è previsto il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi così da tenere costantemente sotto controllo l'andamento dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA e il soddisfacimento dei requisiti DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, INTERRELAZIONI.

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

L'Istituto 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 relazionata 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 Lazio, è prevista la verifica del rispetto dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, INTERRELAZIONI.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

L'Istituto 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 di controllo e le connesse responsabilità e autorità per occuparsi dei prodotti / servizi non conformi.

L'Istituto tratta i prodotti / servizi non conformi adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate.

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

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

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, quanto sopra vale rispetto ai requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, INTERRELAZIONI.

8.4 Analisi dei dati

L'Istituto 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 delle parti interessate
- 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 Lazio, tra i dati da sottoporre ad analisi vi sono quelli relativi ai requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA, DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI.

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

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

L'Istituto 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. (PRO 08 01 MONITORAGGIO, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO)

Per l'attività finanziata, con riferimento al servizio reso alla Regione Lazio, il miglioramento continuo contempla il rispetto continuo e sempre più "preciso" dei requisiti DISPONIBILITA' LOGISTICHE – DOTAZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE, SITUAZIONE ECONOMICA, INTERRELAZIONI e dei valori - limite dei requisiti LIVELLI D'EFFICACIA ED EFFICIENZA.

8.5.2 Azioni correttive

L'Istituto 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 05 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE 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 delle azioni correttive attuate.

8.5.3 Azioni preventive

L'Istituto 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 05 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE 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.