

LICEO SCIENTIFICO
CON SEZIONE CLASSICA AGGREGATA

"ANTONIO BANFI" - VIMERCATE

Manuale della Qualità

Revisione 6 dell' 01/09/2014

Il presente Manuale della Qualità è stato redatto in conformità alla

Norma UNI EN ISO 9001:2008

"Sistemi di Gestione della Qualità - Requisiti"

Emissione:
RDD - Vicepresidente

Prof. Roberto Gritti

Approvazione:
Dirigente Scolastico

Prof. Giancarlo Sala

INDICE E STATO DI REVISIONE

| | | |
|--|--|---------|
| 1. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ | | PAG. 03 |
| 2. RIFERIMENTI NORMATIVI DI SISTEMA | | |
| 3. TERMINI E DEFINIZIONI | | |
| 4. IL SISTEMA DI GESTIONE E I PROCESSI DELL'ISTITUTO | | PAG. 04 |
| 4.1 | Il sistema documentale | |
| 4.2 | Controllo dei documenti | |
| 4.2.4 | Controllo delle registrazioni | |
| 5. RESPONSABILITÀ DEL DIRIGENTE SCOLASTICO | | PAG. 08 |
| 5.1 e 5.2 | Impegno e attenzione all'utenza | |
| 5.3 | Politica e obiettivi per la qualità | |
| 5.4 | Pianificazione del sistema di gestione | |
| 5.5 | Responsabilità e autorità | |
| 5.5.3 | Comunicazione interna | |
| 5.6 | Riesame della direzione | |
| 6. GESTIONE DELLE RISORSE | | PAG. 11 |
| 6.1 | Messa a disposizione delle risorse | |
| 6.2 | Risorse umane | |
| 6.3 | Infrastrutture | |
| 6.4 | Ambiente di lavoro | |
| 7. EROGAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA | | PAG. 14 |
| 7.1 | Pianificazione | |
| 7.2 | Processi relativi all'utente | |
| 7.3 | Processi primari - Progettazione - | |
| 7.4 | Processi di supporto | |
| 7.5 | Processi primari - Erogazione dei servizi | |
| 7.5.3 | Identificazione e Rintracciabilità | |
| 7.5.4 | Proprietà degli utenti | |
| 7.5.5 | Conservazione dei prodotti | |
| 7.6 | Dispositivi di monitoraggio e misurazione | |
| 8. MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO | | PAG. 16 |
| 8.1 | Monitoraggio della soddisfazione dell'utente | |
| 8.2 | Verifiche ispettive interne | |
| 8.2.3 | Monitoraggio dei processi | |
| 8.2.4 | Monitoraggio dei prodotti | |
| 8.3 | Controllo dei prodotti non conformi | |
| 8.4 | Analisi dei dati | |
| 8.5 | Miglioramento | |
| 8.5.2 e 8.5.3 | Azioni correttive e preventive | |

ALLEGATI[Allegato 1 - Elenco delle Norme e Leggi Applicabili](#)[Allegato 2 - Nomina del Rappresentante della Direzione \(RDD\)](#)[Allegato 3 - Politica della Qualità](#)[Allegato 4 - Organigramma](#)[Allegato 5 - Matrice delle Responsabilità](#)[Allegato 6 - Elenco Processi](#)[Allegato 7 - Elenco generale degli indicatori](#)[Allegato 8 - Elenco generale dei moduli](#)

| STATO DI REVISIONE | | | | |
|--------------------|------------|-------------------|-------------|---------------------------|
| 6 | 01/09/2014 | Settima emissione | | |
| 5 | 01/09/2010 | Sesta emissione | | |
| 4 | 09/09/2009 | Quinta emissione | | |
| 3 | 28/09/2007 | Quarta emissione | | |
| 2 | 01/09/2006 | Terza emissione | | |
| 1 | 30/03/2004 | Seconda emissione | | |
| 0 | 27/10/2003 | Prima emissione | | |
| Rev. | Data | Motivo | Redatto RDD | Verificato e Approvato DS |

1.CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il presente Manuale della Qualità descrive il Sistema di Gestione per la Qualità della nostra Scuola in accordo alla norma UNI EN ISO 9001: 2008.

A tal fine ha lo scopo di illustrare:

- la struttura organizzativa
- la documentazione del sistema di gestione
- le risorse e i processi messi in atto per il perseguimento della soddisfazione dell'utenza e del miglioramento continuo delle nostre performance
- le modalità di gestione del sistema

Il Manuale della Qualità si applica a tutte le attività del Sistema Qualità finalizzate al seguente scopo:

**"Progettazione ed erogazione di servizi di:
-istruzione nella scuola media secondaria superiore
-formazione ed orientamento"**

La Direzione approva il Sistema di Gestione per la Qualità documentato nel presente Manuale e nella documentazione cui esso fa esplicito riferimento.

2.RIFERIMENTI NORMATIVI DI SISTEMA

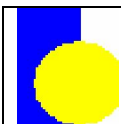
Il presente Manuale della Qualità fa riferimento alle seguenti norme della famiglia 9000 e cioè:

- UNI EN ISO 9000:2000 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia;
- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;
- UNI EN ISO 9001: 2008 Sistemi di gestione per la qualità –
- UNI EN ISO 19011:2003 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale;

L'Allegato "Elenco delle Norme e Leggi Applicabili" riporta le norme cogenti e volontarie applicate all'interno della scuola. L'aggiornamento della normativa applicabile è regolamentato nella procedura PSQ17- Gestione della documentazione e delle responsabilità della Qualità.

3.TERMINI E DEFINIZIONI

| | |
|------|---|
| AC | Azione Correttiva |
| AP | Azione Preventiva |
| IO | Istruzioni Operative |
| MQ | Manuale Qualità |
| NC | Non Conformità |
| PSQ | Procedure |
| MOD | Moduli |
| SGQ | Sistema di Gestione per la Qualità |
| VII | Verifica Ispettiva Interna |
| POF | Piano dell' offerta formativa |
| DS | Dirigente Scolastico |
| RDD | Rappresentante della Direzione (Qualità) |
| RSQ | Responsabile del Sistema Gestione Qualità |
| RSPP | Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione |
| ATA | Amministrativo Tecnico Ausiliario |
| FS | Funzione strumentale |
| DSGA | Direttore Servizi Generali Amministrativi |
| CD | Collegio Docenti |
| CdI | Consiglio di Istituto |
| CdC | Consiglio di Classe |
| CV | Collaboratore del DS con funzione di Vicario (Vicepresidente) |
| C | Collaboratore del DS |
| ACQ | Acquisti |
| SEG | Segreteria |



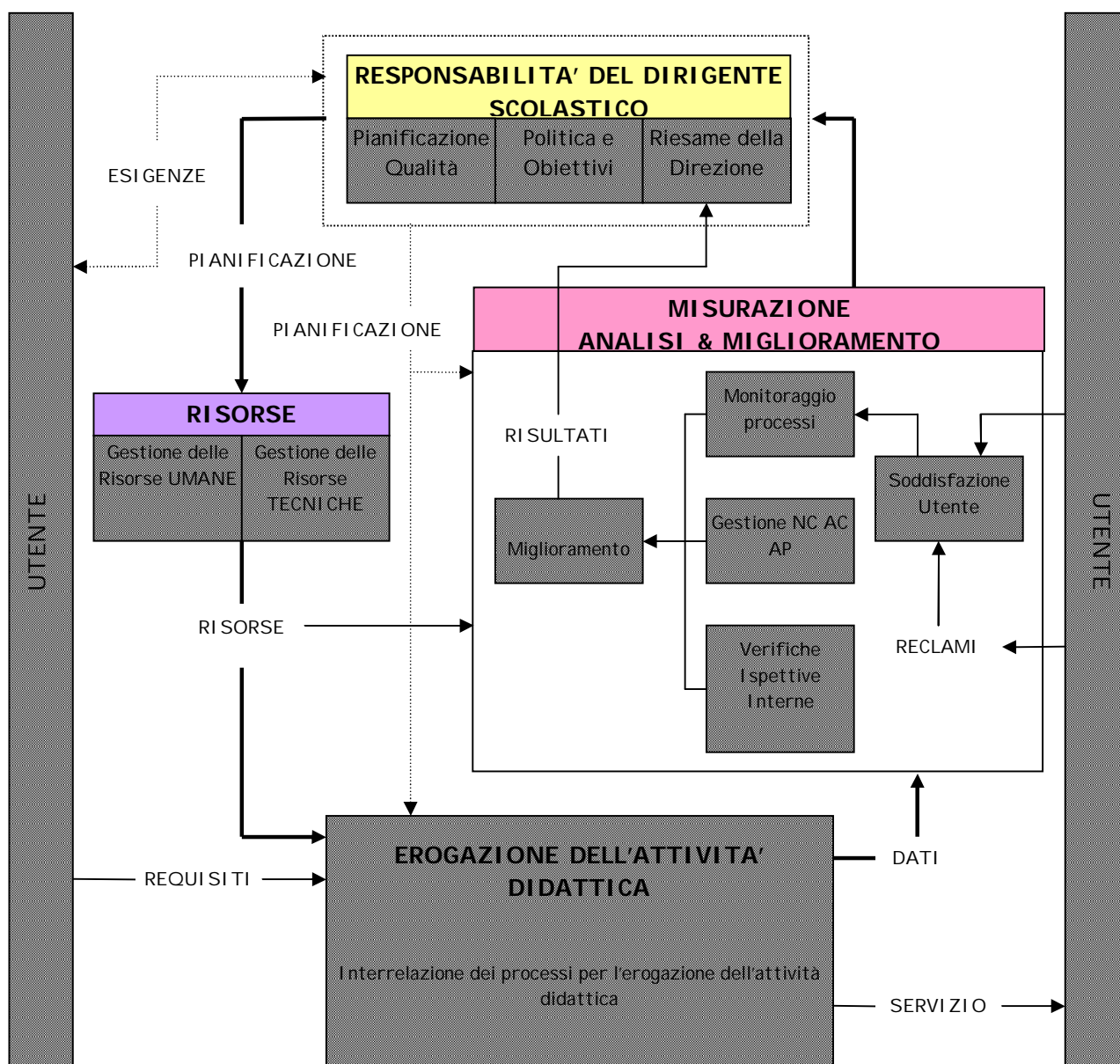
4. IL SISTEMA DI GESTIONE E I PROCESSI DELL'ISTITUTO

Il Liceo Banfi ha identificato tutti i processi per l'erogazione del servizio, stabilendone la sequenza e le interazioni, nonché i criteri per il loro funzionamento, il monitoraggio e il miglioramento nel tempo.

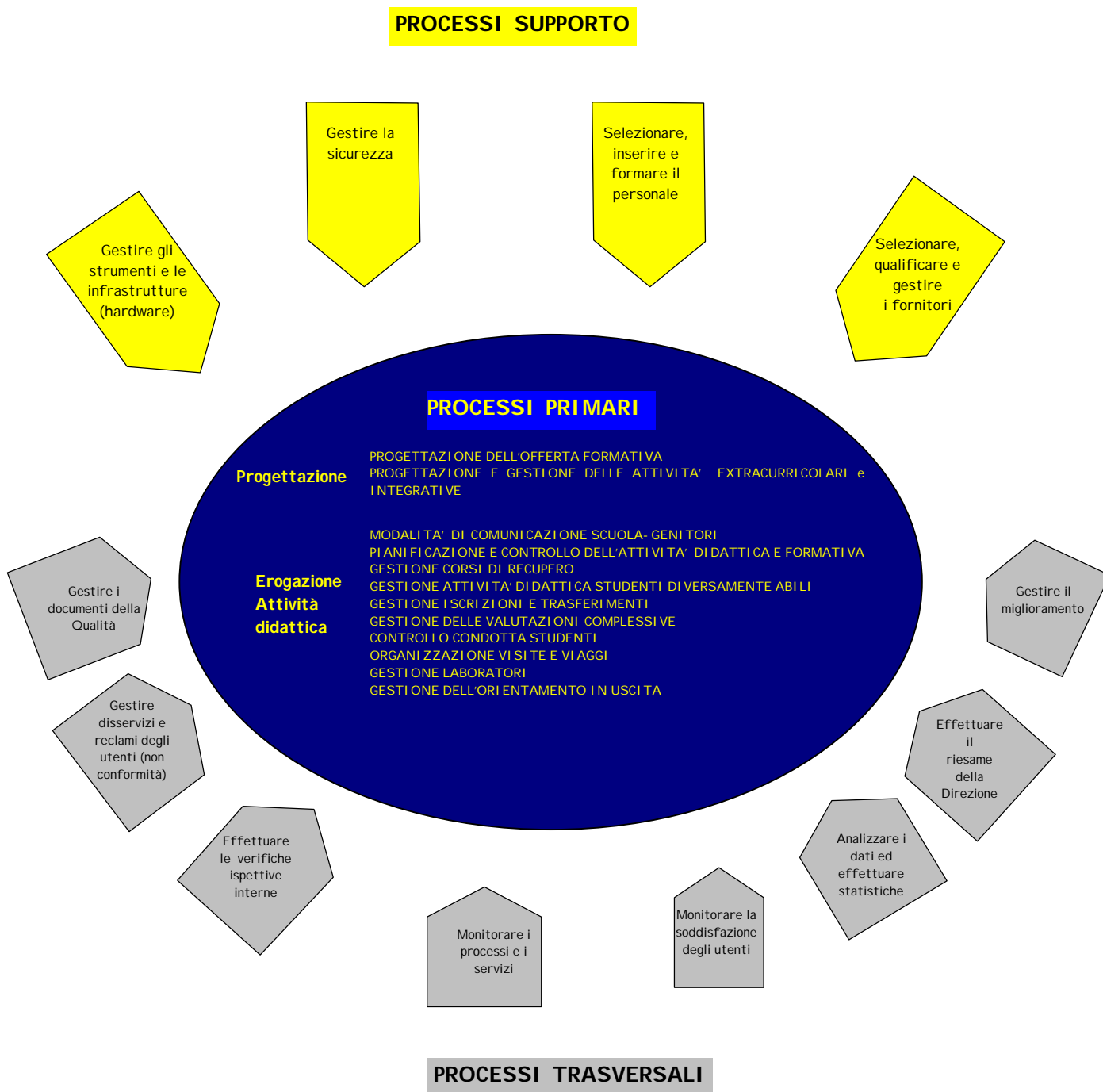
Per ciascun processo è stato individuato un Responsabile di Processo, chiamato ad operare trasversalmente rispetto alle altre funzioni, con responsabilità di:

- dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi i requisiti dell'utente e quelli cogenti applicabili
- gestire il processo
- assicurare la continua adeguatezza delle risorse impiegate per l'efficacia del processo
- garantire l'efficacia del processo nei confronti delle prestazioni richieste dagli utenti (interni/esterni)
- operare costantemente per il miglioramento del processo
- accrescere la soddisfazione dell'utente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema e assicurarne la conformità ai requisiti dell'utente e a quelli cogenti applicabili.

MACRO PROCESSO



Interrelazione dei processi per l'erogazione dell'attività didattica



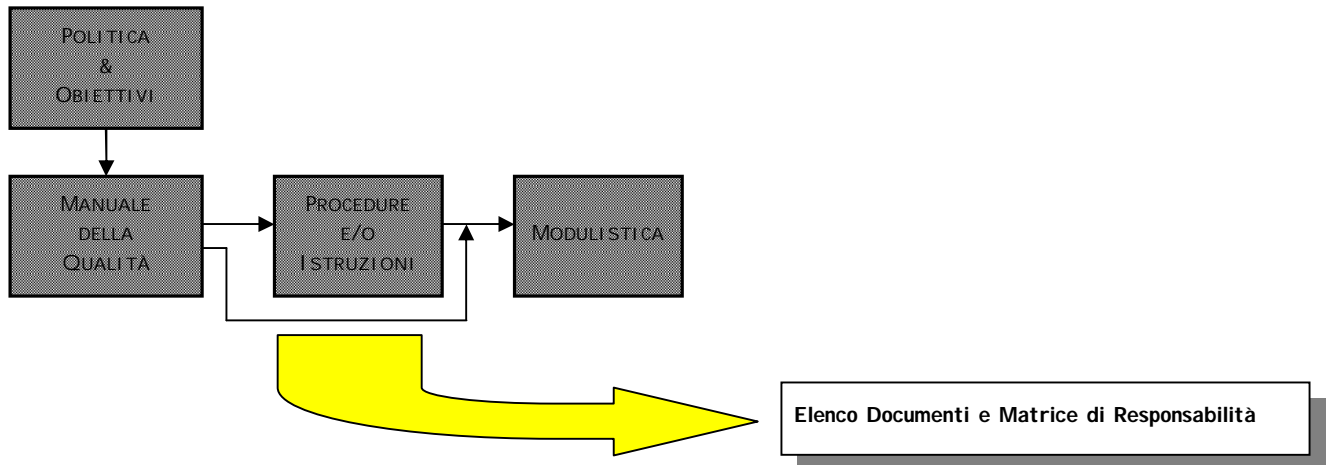
Informazioni di dettaglio sullo sviluppo dei singoli processi sono riportate in un apposito documento denominato **Programma di Miglioramento della Qualità** dove sono riportati i seguenti dati:

- input/output di processo con relativi processi collegati
- indicatori di processo monitorati
- eventuali procedure e/o istruzioni di riferimento
- obiettivi numerici per ogni indicatore di processo
- azioni attraverso le quali si intendono perseguire gli obiettivi

4.1 IL SISTEMA DOCUMENTALE

La documentazione del liceo "A. Banfi" è così strutturata da:

1. **Documenti di sistema:** necessari a descrivere ed assicurare il corretto svolgimento delle attività relative al Sistema di Gestione della Qualità:



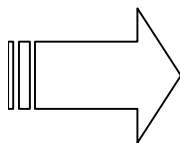
2. **Banche dati:** archivi informatici contenenti dati utilizzati per lo svolgimento delle attività;
3. **Documentazione relativa a norme e leggi cogenti e/o volontarie:** documenti (recepiti dall'esterno);
4. **Registrazioni della qualità.**

La nostra scuola mantiene aggiornato il proprio sistema documentale in funzione delle variazioni dell'organizzazione, della legislazione applicabile, del miglioramento apportato ai processi.

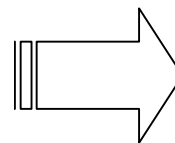
La nostra scuola può affidare all'esterno parte di alcuni processi e ne garantisce l'affidabilità attraverso l'applicazione della PSQ02- Gestione Fornitori e loro valutazione.

4.2 CONTROLLO DEI DOCUMENTI

L'istituto adotta la **procedura** "[GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI](#)" per tenere sotto controllo la gestione della documentazione



La procedura specifica tutte le caratteristiche di tali documenti e ne illustra in dettaglio le modalità di controllo in relazione a:



- Riesame
- Approvazione
- Aggiornamento
- Identificazione
- Disponibilità
- Leggibilità
- Rintracciabilità
- Distribuzione
- Ritiro
- Annullamento

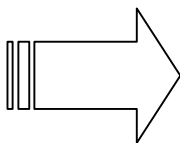
Ai fini del controllo dei documenti esistono i seguenti strumenti



- Elenco dei Documenti e Matrice delle Responsabilità
- Elenco delle norme e leggi applicabili

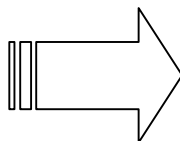
4.2.4 CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le **registrazioni** forniscono evidenza di



- grado di conseguimento degli obiettivi di qualità
- livello di soddisfazione degli utenti
- risultati del funzionamento e del monitoraggio dei processi
- idoneità delle prestazioni dei fornitori
- efficienza delle attrezzature impiegate
- risultati di azioni correttive e preventive e dei processi di miglioramento e loro efficacia
- addestramento, formazione, competenza e abilità dei docenti e del personale ATA.

La Procedura "**Gestione dei documenti e delle registrazioni**" specifica le modalità di tenuta sotto controllo delle registrazioni in relazione a:



- Leggibilità
- Identificazione
- Archiviazione
- Protezione
- Reperibilità
- Eliminazione

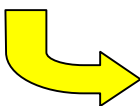
5. RESPONSABILITÀ DEL DIRIGENTE SCOLASTICO

5.1 E 5.2 IMPEGNO E ATTENZIONE ALL'UTENZA

La Direzione è parte attiva nella definizione dei requisiti generali dei servizi forniti, stabilendo gli standard per il funzionamento dell'organizzazione e l'erogazione dell'attività didattica.

La verifica della corretta definizione e attuazione dei requisiti dell'utente viene periodicamente analizzata attraverso incontri diretti con i Rappresentanti dei Genitori e degli Studenti e attraverso indagini periodiche sulla soddisfazione degli Utenti (vedi punto 8.1), come espresso nella Carta dei Servizi, nel POF e nel Regolamento di Istituto.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

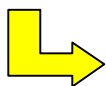


- Definire e diffondere la politica e gli obiettivi per la qualità
- Sviluppare un sistema di processi che garantisca sia l'identificazione delle esigenze e delle aspettative dell'utente, sia la loro traduzione in requisiti, ai fini della loro soddisfazione
- Comunicare a tutta l'organizzazione le esigenze dell'utenza e i requisiti legali e/o regolamentari
- Mettere a disposizione le risorse necessarie per il sistema di gestione della qualità
- Effettuare periodici riesami del sistema di gestione della qualità
- Valutare le prestazioni del sistema e la prevenzione di non conformità di qualsiasi genere
- Attivare e controllare un sistema di comunicazione interna adeguato che garantisca il feedback desiderato sull'andamento e miglioramento dei processi
- Sensibilizzare, formare-addestrare il personale e intraprendere altre azioni perché il personale acquisisca la necessaria competenza

5.3 POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La Direzione formalizza periodicamente la propria [Politica della Qualità](#) strutturata in modo da contenere principi appropriati al POF e comprensivi dell'impegno al soddisfacimento di requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema Qualità.

La politica viene:



- diffusa e illustrata a tutti i livelli per garantirne la piena comprensione e il più forte sostegno possibile, attraverso l'affissione in bacheca e incontri con il personale
- riesaminata periodicamente nel corso del Riesame da parte della Direzione per valutarne l'adeguatezza in riferimento alle mutate condizioni organizzative interne

La Direzione verifica la comprensione della politica da parte del personale mediante:

- audit interni
- riunioni con il personale
- verifica delle registrazioni
- feedback quotidiano proveniente dagli atteggiamenti assunti dal personale

Coerentemente con la Politica della Qualità, la Direzione emette un documento denominato "**Programma di Miglioramento della Qualità**", che riporta gli specifici obiettivi di qualità misurabili definiti per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione tenendo conto:

- dei contenuti della politica per la qualità
- delle valutazioni effettuate in merito alla gestione attuale delle attività
- dei possibili orizzonti di miglioramento nel breve e medio termine
- delle esigenze di miglioramento continuativo
- dei requisiti di servizio cui ottemperare.

5.4 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

La Direzione, con la collaborazione di tutto il personale, provvede a pianificare:

- tutti i processi coperti dal sistema di gestione per la qualità, mediante la procedurizzazione accurata delle attività, la loro documentazione e registrazione
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi prestabiliti
- il miglioramento continuativo dell'intero sistema di gestione

Tutte le modifiche apportate al sistema di gestione avvengono in maniera controllata e soprattutto garantendo continuamente l'integrità del sistema.

5.5 RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

Nell'allegato [Organigramma](#) e nella [Matrice delle Responsabilità](#) sono riportati i compiti, le responsabilità e le autorità di tutte le funzioni dell'istituto.

5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNE ALL'ORGANIZZAZIONE

| Oggetto della comunicazione | Responsabile | Destinatari | Strumenti di diffusione | Frequenza |
|--|---------------|-----------------------|--|---|
| Politica, obiettivi, strategie generali. POF | DS | Tutto il personale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ affissione della Politica della Qualità in Istituto ▪ incontri di formazione | Inizio anno scolastico |
| Responsabilità e autorità comprese le nomine / incarichi | DS | Tutto il personale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ documentazione di sistema (mansionario e matrici per il personale) ▪ riunioni parziali e/o collettive | In occasione di variazioni/ integrazioni di compiti, mansioni e/o responsabilità e/o responsabilità |
| Comunicazione di ingresso per il personale neoassunto | DS, CV e DSGA | Personale neoassunto | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Incontri diretti ▪ Trasmissione documenti | A seguito dell'assunzione |
| Aggiornamenti normativi e legislativi | DS e DSGA | Personale interessato | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasmissione di copie di documenti ▪ Riunioni parziali/ collettive | Quando necessario |
| Problematiche organizzative e/o relative alla qualità del servizio | DS | Personale interessato | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Riunioni parziali/ collettive | Quando necessario |
| Informazioni relative all'efficacia del sistema di gestione (*) | RDD | Tutto il personale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasmissione copia della relazione di riesame ▪ Riunioni parziali e/o collettive | Almeno annuale |

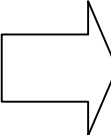
(*) Tali informazioni comprendono i dati relativi a:

- statistiche sulle non conformità, sulle Azioni Correttive/Preventive e sui reclami
- risultati delle indagini di customer satisfaction
- risultati di verifiche ispettive
- monitoraggio dei processi
- monitoraggio dei fornitori
- andamento degli obiettivi della qualità

5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

Riunione interfunzionale convocata annualmente dal Dirigente Scolastico, con lo scopo di:

- fornire gli elementi in uscita dalla progettazione in una forma adeguata per la verifica a fronte di elementi in ingresso alla progettazione
- valutare le esigenze di modifica da apportare al sistema, alla politica per la qualità e agli obiettivi di qualità, in riferimento alle mutate condizioni inerenti a processi e servizi.
- valutare le opportunità per il miglioramento del sistema.

| Input | RIESAME | Output |
|--|---|--|
| <p>Raccolta ed elaborazione da parte del Responsabile Qualità di dati relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio interno: azioni derivanti dai precedenti riesami, informazioni derivanti dal riesame della documentazione di sistema, risultanze delle verifiche ispettive eseguite, dati relativi all'andamento dei processi e alla conformità dei servizi, stato di attuazione delle azioni correttive e preventive intraprese, stato di perseguimento degli obiettivi della qualità, statistiche su non conformità ▪ Monitoraggio esterno: dati relativi alla customer satisfaction e ai reclami. ▪ Adeguamento delle risorse: risorse tecniche, risorse economico-finanziarie, sviluppo formativo e professionale ▪ Opportunità di miglioramento delle prestazioni del sistema |  | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbale di Riesame del Sistema Qualità ▪ Eventuali allegati contenenti ulteriori decisioni intraprese in fase di riunione. <p>Tale documentazione viene approvata dalla Direzione e contiene tutti gli elementi relativi alle azioni da intraprendere in merito a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) miglioramento del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi b) miglioramento dei servizi connessi ai requisiti del cliente c) necessità di acquisizione di risorse. |

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione del Liceo Banfi, attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità, delle procedure gestionali e delle istruzioni operative individua i mezzi e le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il Sistema di gestione per la qualità, per migliorare in modo continuo la sua efficacia e accrescere nel tempo la soddisfazione dei propri utenti.

Le attività incluse nel Sistema di gestione per la qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato, secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

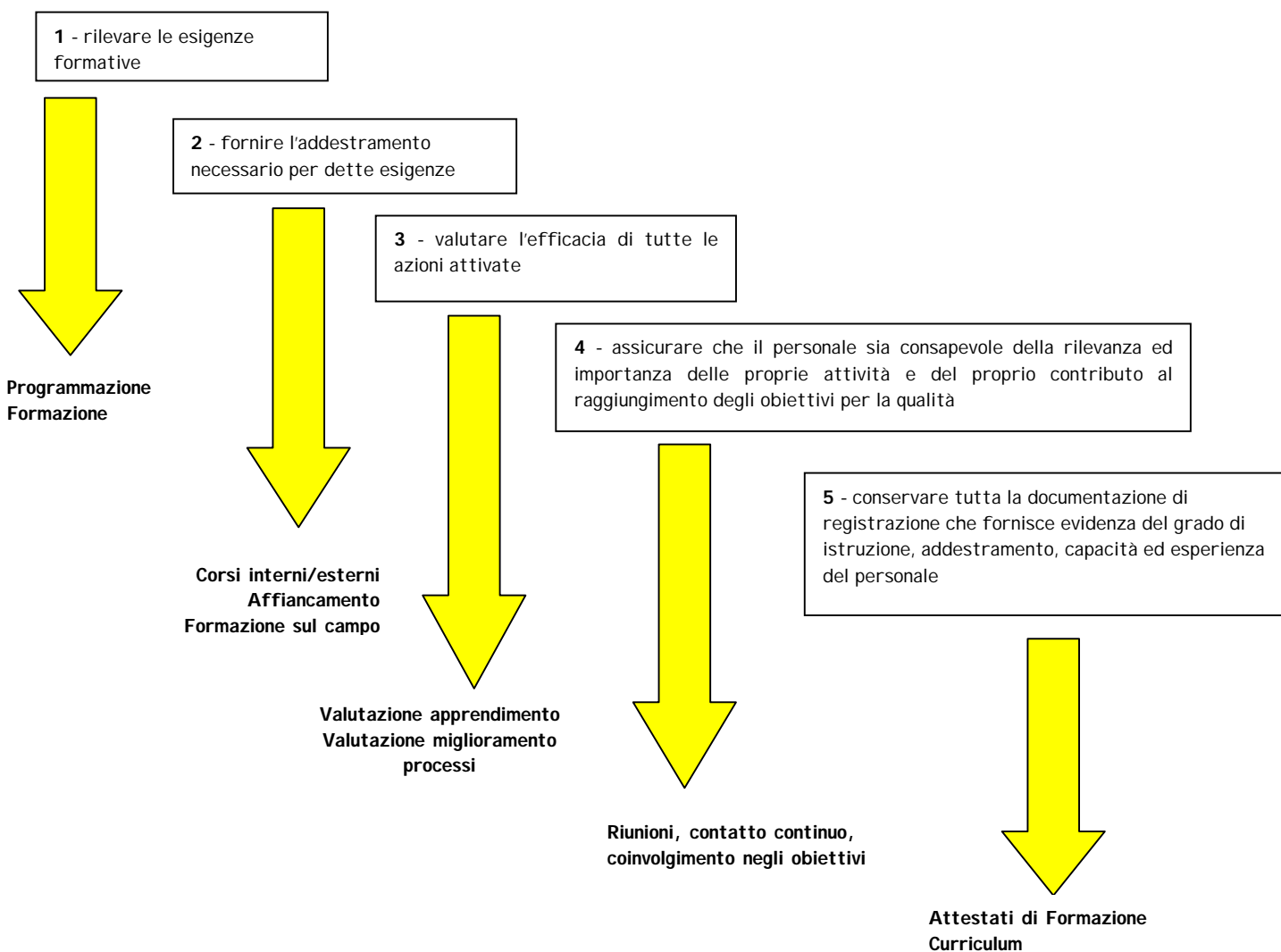
6.2 RISORSE UMANE

Il Liceo Banfi svolge una serie di attività mirate ad assicurare, per quanto in suo potere, al personale impiegato la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni.

L'attenzione particolare dedicata alle risorse umane avviene fin dal momento dell'inserimento di nuovo personale, sia docente che ATA.

L'istituto:

- qualifica il personale cui sono state attribuite definite responsabilità relative al Sistema di gestione per la qualità, in termini di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza
- definisce i requisiti minimi per quanto riguarda il livello di qualifica del personale, necessari alla corretta esecuzione e monitoraggio di tutti i processi aziendali. Tali requisiti sono definiti in uno specifico documento **Matrice delle Responsabilità** che viene anche utilizzato per pianificare e valutare la formazione impartita.
- provvede in maniera continuativa a:



6.3 INFRASTRUTTURE

Le infrastrutture (edifici, locali, impianti, macchine e attrezzature) e la loro manutenzione, sono gestite dal DS e dal DSGA in relazione alle responsabilità attribuite all'Istituto.

In particolare sono di pertinenza della Provincia:

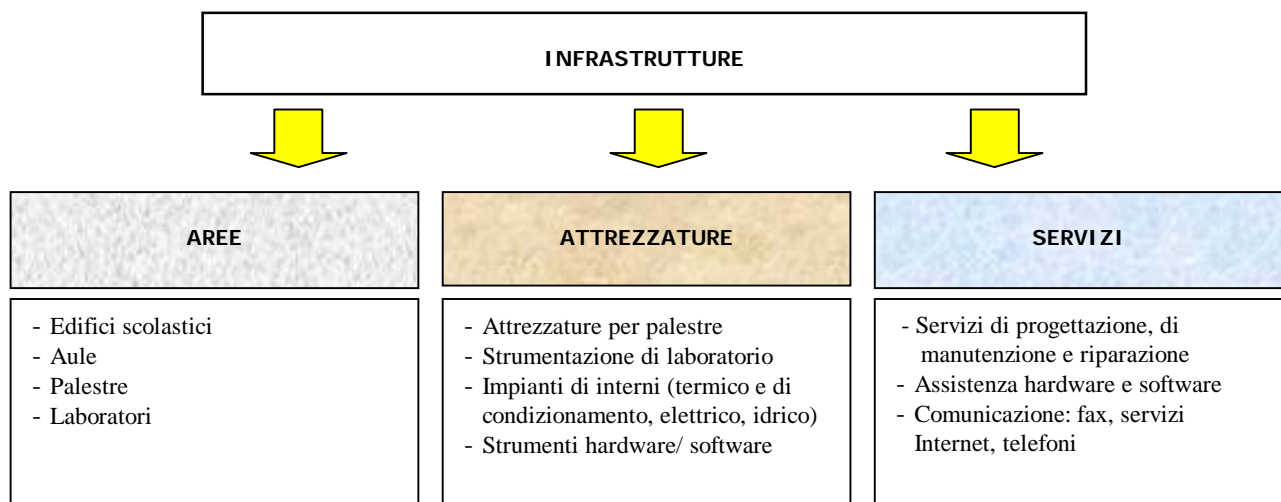
- gli edifici scolastici e la loro manutenzione;
- gli impianti di riscaldamento;
- gli arredamenti.

Sono invece di pertinenza della scuola:

- la strumentazione di laboratorio;
- la pulizia dei locali scolastici;
- la gestione del sistema informatico.

Per gli interventi di manutenzione per cui l'Istituto non ha competenza o autonomia, si provvede a segnalare per iscritto al fornitore esterno qualificato o all'Amministrazione provinciale l'anomalia, il malfunzionamento o il guasto. Le richieste sono archiviate e le "non-conformità" rilevate vengono segnalate per iscritto all'autorità competente.

Per gli interventi di manutenzione di cui l'Istituto ha competenza, la Segreteria Finanziaria provvede ad emettere gli ordini ai fornitori in collaborazione con i responsabili tecnici dei laboratori. Tutti gli interventi sono registrati.

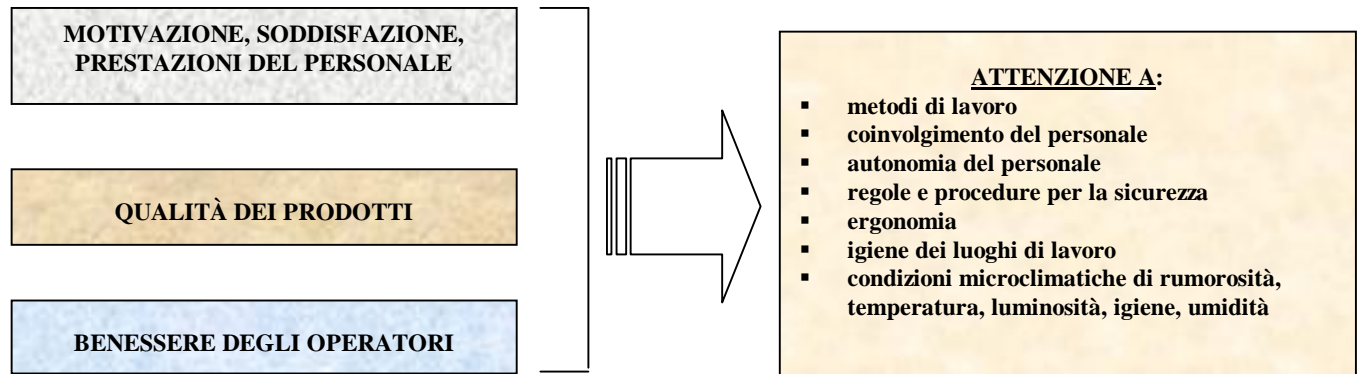


L'Istituto provvede a mantenere nel tempo il livello di adeguatezza di dette infrastrutture attraverso un monitoraggio continuo delle stesse e una loro attenta valutazione di efficacia/efficienza.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro del Liceo Banfi risponde alle caratteristiche di sicurezza e di igiene fondamentali per gli studenti e per la corretta esecuzione dell'attività scolastica.

In particolare vengono rispettati gli adempimenti di legge applicabili (in particolare il D.L.vo 626/94 e successive modifiche ed integrazioni).



7. EROGAZIONE DELL'ATTIVITA' DIDATTICA

7.1 PIANIFICAZIONE

Le attività per la realizzazione del servizio scolastico sono effettuate attraverso diversi processi tra loro interconnessi, secondo quanto illustrato nel presente Manuale della Qualità.

Tutti questi processi sono tenuti sotto controllo e migliorati mediante:

- la pianificazione delle attività
- l'assegnazione di risorse tecniche e umane adeguate agli scopi
- l'adozione di procedure in grado di supportare il personale nella conduzione e nella verifica del lavoro
- il monitoraggio degli indicatori di qualità dei processi
- il miglioramento del sistema (vedi capitolo 8).

7.2 PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

[STATISTICHE E MONITORAGGI](#)

7.3 PROCESSI PRIMARI - PROGETTAZIONE

[PROGETTAZIONE OFFERTA FORMATIVA](#)

[PROGETTAZIONE E GESTIONE ATTIVITÀ EXTRACURRICULARI E INTEGRATIVE](#)

7.4 PROCESSI DI SUPPORTO

[ACQUISTI](#)

[GESTIONE FORNITORI E LORO VALUTAZIONE](#)

[INSERIMENTO E FORMAZIONE PERSONALE](#)

[GESTIONE STRUMENTI E INFRASTRUTTURE](#)

[GESTIONE SICUREZZA](#)

7.5 PROCESSI PRIMARI - EROGAZIONE

[MODALITÀ DI COMUNICAZIONE SCUOLA-GENITORI](#)

[PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA E FORMATIVA](#)

[GESTIONE CORSI DI RECUPERO](#)

[GESTIONE ATTIVITÀ DIDATTICA STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI](#)

[GESTIONE ISCRIZIONE TRASFERIMENTI](#)

[GESTIONE DELLE VALUTAZIONI COMPLESSIVE](#)

[CONTROLLO CONDOTTI STUDENTI](#)

[ORGANIZZAZIONE VISITE E VIAGGI](#)

[GESTIONE DEI LABORATORI](#)

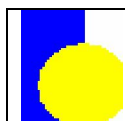
[GESTIONE DELL'ORIENTAMENTO IN USCITA](#)

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

Il Liceo Banfi adotta sistemi di identificazione per tutti i processi che ne consentono la chiara individuazione durante tutte le fasi del loro sviluppo. La presente sezione del Manuale della Qualità si applica a:

- Studenti;
- Documenti di registrazione della qualità (documenti di pianificazione, registri, ecc...);
- Docenti;
- Personale ATA;
- Processi di supporto;
- Processi primari - progettazione;
- Processi primari - erogazione.

Le procedure descrivono le modalità di identificazione e rintracciabilità.

| | | |
|--|------------------------|--|
|  <p>Liceo "Antonio Banfi" Vimercate (MI)</p> | MANUALE QUALITÀ | Rev. 6 del 1/9/2014 Pagina 15 di 19 |
|--|------------------------|--|

Studenti

Tutti gli studenti sono identificati in ogni momento attraverso il nome , il cognome, la data di nascita e/o il numero di matricola che vengono riportati su ogni registrazione.

Documenti di registrazione

Tutti i documenti che nell'ambito del sistema qualità concorrono a fornire il riscontro oggettivo delle attività, sono identificati tramite un codice o un titolo che ne consentono la corretta identificazione e rintracciabilità.

Docenti e personale ATA

I docenti e il personale ATA sono identificati con il nome e cognome che viene riportato su tutte le registrazioni previste dalle procedure.

Processi

Tutti i processi sono identificabili attraverso le modalità descritte nelle procedure. Da ogni processo, in funzione della sua criticità, è possibile risalire ai docenti, agli studenti ed ai documenti ad esso collegati, anche attraverso link ipertestuali.

7.5.4 PROPRIETÀ DEGLI UTENTI

Le proprietà degli utenti utilizzate dalla scuola durante tutto il periodo di permanenza dello studente, sono riconducibili a dati personali.

Tutti i dati consegnati dallo studente alla scuola (sensibili e non) sono conservati in accordo alle norme in materia di *privacy* (Legge 196/2003).

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

Tutti i prodotti necessari per il corretto svolgimento dell'attività didattica, sono conservati con l'obiettivo di garantirne l'integrità. Periodicamente vengono verificate le condizioni di immagazzinamento al fine di mantenere la conformità ai requisiti ed eventuali non conformità vengono trattate in accordo con il punto 8.5 del presente manuale.

Tutti i prodotti che rappresentano anche registrazioni (es. registri, verifiche, ecc...) vengono conservati in accordo con la procedura di gestione delle Registrazioni della Qualità (punto 4.3 di questo manuale).

7.6 DISPOSITIVI DI MISURAZIONE

Si prevede l'esclusione del punto 7.6.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Liceo Banfi provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri utenti attraverso le seguenti attività:

- somministrazione periodica agli utenti (o ad un suo campione significativo) di questionari predisposti dalla Funzione Strumentale specifica. I questionari compilati vengono elaborati per ottenere le opportune risultanze statistiche. Periodicamente, il Responsabile del Sistema Qualità procede ad una verifica della completezza e della correttezza dei questionari utilizzati. In particolare, il "Questionario della soddisfazione dei clienti" viene valutato ogni anno, per verificarne l'adeguatezza, la completezza e l'efficacia, prima di essere riutilizzato;
- indagini sulla soddisfazione dell'utente, sondaggi di opinione presso gli utenti;
- raccolta, in apposita sede, di eventuali reclami.

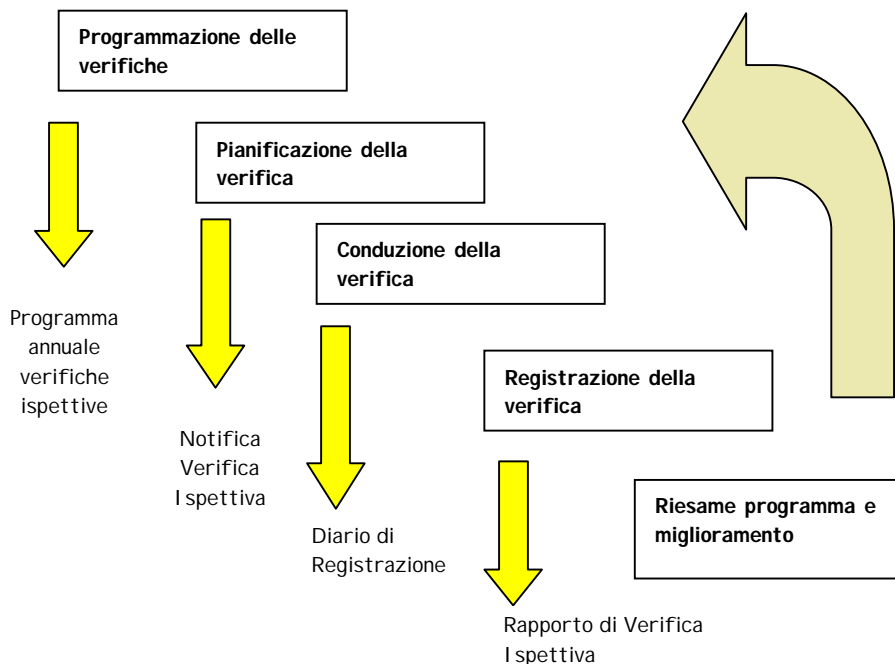
I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici di Riesame della Direzione (vedi spunto 5.6) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nel punto 8.5.

La registrazione dei monitoraggi è evidenziata su un'apposita tabella preventiva e consuntiva.

8.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

L'istituto pianifica, esegue e registra verifiche ispettive interne periodiche per stabilire se il proprio Sistema Qualità:

- è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: 2008, ai requisiti del sistema di gestione definiti dalla scuola ed alla Politica per la Qualità
- è efficacemente attuato e mantenuto aggiornato in funzione delle mutate condizioni di gestione e di normative
- risulta adeguato in termini di struttura organizzativa e di risorse umane e tecniche assegnate



- Le verifiche ispettive vengono eseguite da personale qualificato dalla scuola
- Il programma viene preparato in funzione dello stato e dell'importanza dei processi e dei risultati delle precedenti verifiche
- La responsabilità di pianificare le attività di verifica ispettiva è del Responsabile del Sistema Qualità
- I risultati delle verifiche vengono sottoposti all'attenzione dei Responsabili delle Funzioni coinvolte nella verifica
- Sono mantenute registrazioni degli audit e del loro risultato
- La direzione responsabile dell'area sottoposta ad audit assicura che ogni correzione ed azione correttiva necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause vengano effettuate senza indebito ritardo

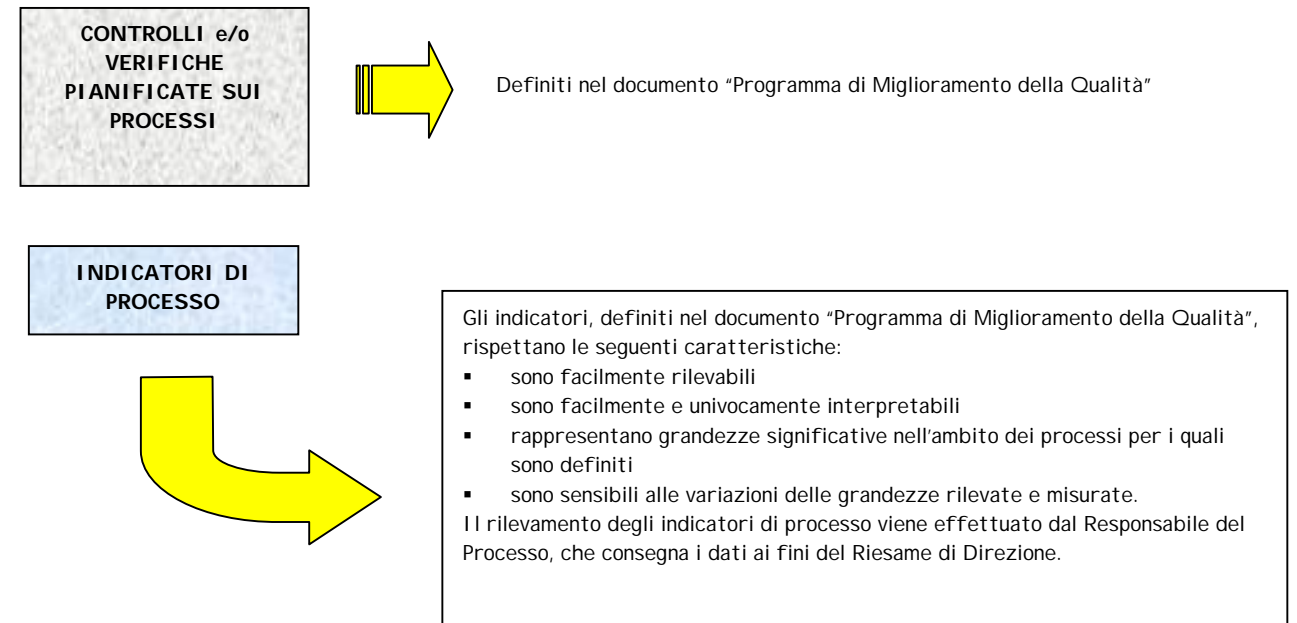
PROCESSO VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

8.2.3 MONITORAGGIO DEI PROCESSI

Il Liceo Banfi effettua il monitoraggio e la misurazione:

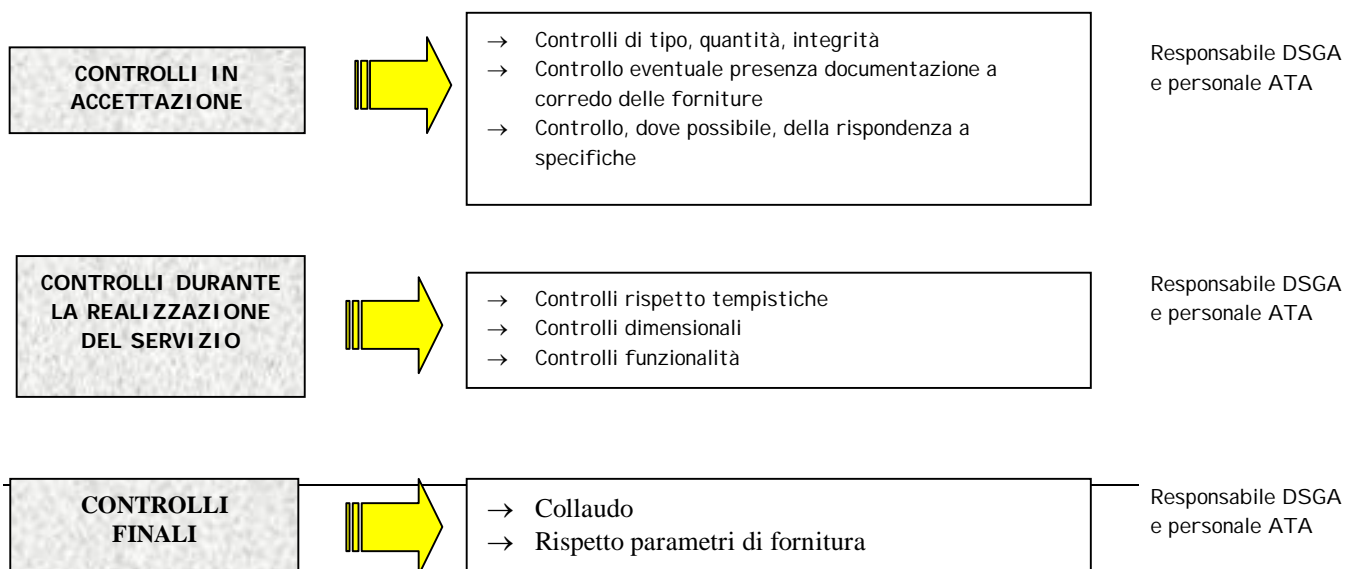
- dei principali processi del proprio sistema di gestione per la qualità
- del servizio erogato

al fine di raccogliere dati per le analisi statistiche, per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente.



8.2.4 MONITORAGGIO DEI PRODOTTI

I controlli pianificati per garantire la conformità dei prodotti acquistati sono così riassunti:



I controlli pianificati per garantire la conformità dei prodotti interni (la formazione dell'alunno) e la loro validazione, sono così riassunti:

Il controllo e la validazione dei processi di erogazione dei servizi viene effettuata durante lo sviluppo dell'attività didattica. Il controllo e la validazione viene effettuata in corso di erogazione del servizio durante le riunioni dei Consigli di Classe o dei Dipartimenti di materia.

Durante queste riunioni viene verificata la coerenza tra la pianificazione e l'erogazione e vengono intraprese opportune azioni correttive (aggiustamenti della programmazione, recupero in itinere, corsi di recupero), qualora si dovessero verificare differenze sia sulla programmazione, sia sulla didattica.

Le riunioni sono opportunamente documentate ed i registri di queste riunioni sono archiviati come registrazioni della qualità.

L'organizzazione si impegna a far sì che il rilascio dell'erogazione del servizio non sia effettuato prima che quanto pianificato sia stato completato in maniera soddisfacente.

Ove applicabile l'organizzazione si impegna a trattare il prodotto/servizio non conforme intraprendendo azioni appropriate agli effetti, o sugli effetti potenziali della non conformità quando il prodotto/servizio non conforme venga rilevato dopo la consegna o dopo che sia iniziata l'utilizzazione.

8.3 CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

[PROCESSO GESTIONE NC AC AP RECLAMI E MIGLIORAMENTI](#)

8.4 ANALISI DEI DATI

Il Liceo Banfi raccoglie, analizza ed elabora periodicamente i dati e gli indicatori statistici per la Qualità, al fine di permettere il controllo relativo all'andamento dei processi e del Sistema Qualità.

Le statistiche, infatti, permettono di intervenire tempestivamente in tutti i casi in cui il loro andamento dimostri scadimenti dei processi controllati.

Statistica sull'andamento dell'anno scolastico

Tali statistiche vengono riportate in rapporti periodici e possono riguardare l'andamento dell'attività didattica, i progetti speciali o di altre iniziative rilevanti dell'Istituto. I rapporti vengono trasmessi al Consiglio d'Istituto.

Statistica su aspetti generali del sistema qualità

Periodicamente il Responsabile del Sistema Qualità analizza i dati sull'andamento del Sistema Qualità in generale, ovvero i dati relativi a:

- non conformità
- azioni correttive
- azioni preventive
- piani di miglioramento
- verifiche ispettive della qualità
- monitoraggio dei processi
- programmi formativi
- valutazioni dei fornitori

I risultati dell'analisi e le valutazioni conseguenti sono riportate nel rapporto alla Direzione necessario per effettuare il Riesame.

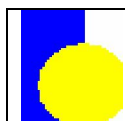
Nel corso delle riunioni di Riesame, dall'analisi e discussione dei dati statistici presentati, sono individuate eventuali azioni correttive o preventive, per far fronte a problematiche riscontrate, come descritto nel punto successivo.

8.5 MIGLIORAMENTO

Il Responsabile del Sistema Qualità analizza almeno due volte l'anno i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi del Liceo Banfi, nonché i dati relativi al funzionamento del sistema di gestione per la Qualità.

Scopo dell'analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere.

Il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione, individua eventuali progetti di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i tempi relativi.

| | | |
|--|-------------------------------|--|
|  <p>Liceo "Antonio Banfi" Vercate (MI)</p> | <p>MANUALE QUALITÀ</p> | <p>Rev. 6 del 1/9/2014 Pagina 19 di 19</p> |
|--|-------------------------------|--|

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento compete al Responsabile del Sistema Qualità, che documenta l'esito della verifica direttamente sui verbali di Riesame.

8.5.2 e 8.5.3 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

PROCESSO GESTIONE NC AC AP RECLAMI E MIGLIORAMENTI