

MANUALE QUALITÀ
ISTITUTO GREPPI
UNI EN ISO 9001:08

Copia N°

Destinatario:

Copia controllata

MANUALE QUALITÀ

RIF. NORMA UNI EN ISO 9001:2008

Revisione n° 00
Data 01-01-2009

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 3 di 13
---------------------	---	---

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL SGQ E APPROVAZIONI

Il presente Manuale descrive il **Sistema di Gestione** per la **Qualità** realizzato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008, da:

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE 'A.GREPPI'

VIA DEI MILLE n.27 MONTICELLO BRIANZA (LECCO)

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alla progettazione e all'erogazione di servizi di formazione secondaria superiore nei corsi di studio ad indirizzo informatico-telematico, psico-socio-pedagogico, linguistico, chimico, **classico** erogati dall'Istituto con lo scopo di:

- dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti espressi nel POF, attesi implicitamente dalle Parti interessate e conformi alle leggi e normative vigenti
- accrescere la soddisfazione delle Parti interessate attraverso il miglioramento continuo dei processi e delle prestazioni

La presente **Revisione 00** è emessa dalla Funzione Qualità ed è approvata, nella configurazione documentata dall' INDICE riportato nella presente sezione, da:

DIRIGENTE SCOLASTICO

FRANCO ROMEO

firma

RESPONSABILE QUALITÀ

ALBERTA LONGHI

firma

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 4 di 13
---------------------	---	---

SCOPO E GESTIONE DEL MANUALE QUALITÀ

Gli scopi principali del MQ sono:

- descrivere in forma sintetica politica, organizzazione, processi e risorse dell'Istituto
- fornire agli utilizzatori interni la visione integrata e sistemica delle attività svolte
- essere la base di riferimento per la conduzione degli **audit interni ed esterni**

I criteri relativi alla redazione, emissione, gestione degli aggiornamenti, distribuzione ed archiviazione sono riportati nella Sez. 4 del presente Manuale al par. 4.2.1.

In particolare:

- Il Manuale Qualità è strutturato in sezioni (dalla 0 alla 8)
- Il Manuale ha un numero di Revisione progressivo coincidente con il numero di revisione della Sezione 0;
- Le Sezioni sono gestite con un proprio numero di Revisione progressivo che si incrementa ad ogni modifica apportata;
- La modifica di una o più Sezioni comporta l'aggiornamento della Sezione 0 attraverso:
 - il nuovo numero di Revisione del Manuale Qualità riportato sul frontespizio e sull'intestazione della sezione;
 - il rinnovo delle approvazioni formali del Manuale Qualità;
 - la modifica della tabella degli "Aggiornamenti", che riporta in sintesi la storia delle varianti introdotte;
 - la modifica dell'indice vero e proprio, che fornisce la composizione del Manuale Qualità relativo a quella revisione, e che elenca tutte le Sezioni con data e numero della Revisione vigente.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia UNI EN ISO 9000:2005
- Sistemi di Gestione per la Qualità-Requisiti UNI EN ISO 9001:2008
- Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici UNI 10600:2001

• Leggi e decreti emanati dal MIUR, in particolare:

- Testo Unico delle norme riguardanti la scuola (DLgs 297/94)
- Autonomia delle Istituzioni scolastiche (Legge 59/97 e successivi emendamenti)

• Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi (Legge 241/90)

• **Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori (DLgs 81/2008)**

• Codice in materia di protezione dei dati personali (DLgs 196/03)

Inoltre, per alcuni aspetti, sono state prese a riferimento le seguenti linee guida:

- UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di Gestione per la Qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 19011:2003 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 5 di 13
---------------------	---	---

DISTRIBUZIONE DEL MANUALE QUALITÀ

Solo le copie numerate del Manuale Qualità sono distribuite in forma controllata e, per garantirne la rintracciabilità ai fini degli aggiornamenti, viene utilizzata una lista di distribuzione con i seguenti contenuti:

MANUALE QUALITÀ Rev. 00

NOME POSSESSORE	TITOLO-n°copia	REV. E DATA	FIRMA	DATA	NOTE

La copia compilata della lista è archiviata presso la Funzione Qualità.

Le sezioni distribuite corrispondono all'aggiornamento indicato nell'indice della presente sezione.

Questo manuale e la documentazione annessa sono di proprietà dell'ISTITUTO D'ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "A. Greppi" e non possono essere riprodotti, esibiti o divulgati senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione dell'Istituto o di un suo delegato.

In caso di cessazione del rapporto di lavoro, il possessore di copie del presente manuale o di altra documentazione relativa al Sistema Qualità, è tenuto alla restituzione delle stesse alla Funzione Qualità.

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 6 di 13
---------------------	---	---

ACRONIMI

Qui di seguito sono riportate le più comuni abbreviazioni usate nell'ambito del presente manuale o più in generale nei documenti facenti parte del SGQ.

Sigla	Descrizione
AA	Assistente Amministrativo
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
AT	Assistente Tecnico
ATA	Assistente Tecnico Ausiliario
CACQ	Commissione Acquisti
CD	Collegio dei Docenti
CdC	Consiglio di Classe
CdI	Consiglio di Istituto
CDQ	Comitato Direttivo Qualità (DS +CGQ)
CEI	Commissione Esami Integrativi
CGQ	Commissione Gestione Qualità
CIC	Centro Informazioni Consulenza
C.M.	Circolare Ministeriale
COAI	Commissione Attività Integrative
COORI	Commissione Orientamento
COS	Commissione Stages
COVI	Collaboratore Vicario
COV	Commissione Viaggi
CP	Collaboratore del Preside
CS	Collaboratore Scolastico
D.M.	Decreto Ministeriale
DOC	Docenti
D.P.R.	Decreto del Presidente della Repubblica
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Dirigente Servizi Generali Amministrativi
FS	Funzione Strumentale
GdM	Gruppo di Materia
GQ	Gruppo Qualità
IS	Incarico Specifico
MIUR	Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
MQ	Manuale Qualità

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 7 di 13
---------------------	---	---

NC	Non Conformità
O.M.	Ordinanza Ministeriale
OCCC	Organi Collegiali
PA	Piano Acquisti
PO	Procedure Operative
POF	Piano dell'Offerta Formativa
RA	Responsabile Audit
RAP	Responsabile dell'Aggiornamento del Pof
RC	Religione Cattolica
RGQ	Responsabile Qualità
RI	Regolamento Interno
RL	Responsabile Laboratorio
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 9 di 13
---------------------	---	--------------------------------------

INDICE DEL MANUALE QUALITÀ

N.B. - Per ognuna delle sezioni che compongono il Manuale, sono riportati sigla, denominazione, ultimo aggiornamento (numero revisione e data).

Sezione	Contenuto	Aggiornamenti	
		Revisione	Data
0	0 - SOMMARIO - Frontespizio - Ambito di applicazione del SGQ e approvazioni - Scopo e gestione del MQ - Principali riferimenti normativi - Distribuzione del MQ - Abbreviazioni - Aggiornamenti - Indice - Corrispondenza puntuale fra norma UNI EN ISO 9001:2008 e Manuale Qualità	Rev. 00	01-01-09
1	1- PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO 1.1- <i>Premessa Storica</i> 1.2- <i>Percorsi formativi</i> 1.3- <i>Attività formative collaterali</i> 1.4- <i>Progetti Qualità ed Autovalutazione</i>	Rev. 00	01-01-09
2	2- INDIRIZZO STRATEGICO 2.1- <i>Linee guida per lo sviluppo dell'Istituto</i> 2.2- <i>Politica per la Qualità</i>	Rev. 00	01-01-09
3	3- ORGANIZZAZIONE 3.1- <i>Struttura organizzativa</i> 3.2- <i>Compiti e responsabilità</i> Fig. 3.1 - Organigramma	Rev. 00	01-01-09

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 10 di 13
---------------------	---	---------------------------------------

Sezione	Contenuto	Aggiornamenti	
		Revisione	Data
4	<p>4- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</p> <p>4.1- <i>Requisiti generali</i></p> <p>4.1.1- <i>Approccio per processi</i></p> <p>4.1.2- <i>Processi inerenti la realizzazione del servizio</i></p> <p>4.1.3- <i>Processi di gestione e supporto</i></p> <p>4.1.4- <i>Requisiti esclusi</i></p> <p>Fig. 4.1 Mappatura ed interazione dei processi</p> <p>Tab. 4.1-a- Matrice delle responsabilità nei processi orientati al servizio (Processi sequenziali)</p> <p>Tab. 4.1-b- Matrice delle responsabilità nei processi orientati al servizio (Processi trasversali)</p> <p>Tab. 4.1-c- Matrice delle responsabilità nei processi di gestione e supporto</p> <p>4.2- <i>Requisiti relativi alla documentazione</i></p> <p>4.2.1- <i>Manuale della Qualità</i></p> <p>4.2.2- <i>Procedure, regolamenti interni e modulistica</i></p> <p>4.2.3- <i>Documentazione tecnica</i></p> <p>4.2.4- <i>Documenti di registrazione della qualità</i></p> <p>4.2.5- <i>Documentazione di origine esterna</i></p> <p>Tab. 4.2- Sezioni del Manuale Qualità e procedure operative pertinenti</p>	Rev. 00	01-01-09
5	<p>5- RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</p> <p>5.1- <i>Impegno della Direzione</i></p> <p>5.2- Orientamento <i>al Cliente</i></p> <p>5.3- <i>Politica per la Qualità</i></p> <p>5.4- <i>Pianificazione per la qualità</i></p> <p>5.4.1- <i>Obiettivi</i></p> <p>5.4.2- <i>Pianificazione</i></p> <p>5.5- <i>Responsabilità, autorità e comunicazione</i></p> <p>5.5.1- <i>Responsabilità e autorità</i></p> <p>5.5.2- <i>Rappresentante della Direzione</i></p> <p>5.5.3- <i>Comunicazione interna</i></p> <p>5.6- <i>Riesame di Direzione</i></p>	Rev. 00	01-01-09
6	<p>6- GESTIONE DELLE RISORSE</p> <p>6.1- <i>Risorse necessarie</i></p> <p>6.2- <i>Risorse umane</i></p> <p>6.3- <i>Infrastrutture</i></p> <p>6.4- <i>Ambiente di lavoro</i></p>	Rev. 00	01-01-09

segue tabella >

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 11 di 13
---------------------	---	---------------------------------------

seguito tabella >

Sezione	Contenuto	Aggiornamenti	
		Revisione	Data
7	<p>7- EROGAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>7.1- <i>Pianificazione della erogazione del servizio</i></p> <p>7.2- <i>Processi relativi al Cliente</i></p> <p>7.2.1- Determinazione dei requisiti relativi al servizio</p> <p>7.2.2- Riesame dei requisiti relativi al servizio</p> <p>7.2.3- Comunicazioni al Cliente</p> <p>7.3- <i>Progettazione e sviluppo</i></p> <p>7.3.1- Pianificazione della progettazione e sviluppo</p> <p>7.3.2- Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo</p> <p>7.3.3- Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo</p> <p>7.3.4- Riesame della progettazione e dello sviluppo</p> <p>7.3.5- Verifica della progettazione e dello sviluppo</p> <p>7.3.6- Validazione della progettazione e dello sviluppo</p> <p>7.3.7- Gestione delle modifiche nella progettazione e nello sviluppo</p> <p>7.4- <i>Approvvigionamento</i></p> <p>7.4.1- Processo di Approvvigionamento</p> <p>7.4.2- Informazioni per l'Approvvigionamento</p> <p>7.4.3- Verifica dei prodotti approvvigionati</p> <p>7.5- <i>Produzione ed erogazione di servizi</i></p> <p>7.5.1- Tenuta sotto controllo delle attività di realizzazione del servizio</p> <p>7.5.2- Validazione dei processi di erogazione</p> <p>7.5.3- Identificazione e rintracciabilità</p> <p>7.5.4- Proprietà del Cliente</p> <p>7.5.5- Conservazione dei prodotti</p> <p>7.6- <i>Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione</i></p>	Rev. 00	01-01-09
8	<p>8- MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</p> <p>8.1- <i>Controllo del SGQ</i></p> <p>8.2- <i>Monitoraggio e misurazioni</i></p> <p>8.2.1- Soddisfazione del Cliente</p> <p>8.2.2- Audit interni</p> <p>8.2.3- Monitoraggio e misurazione dei processi</p> <p>8.2.4- Monitoraggio e misurazione dei servizi</p> <p>8.3- <i>Tenuta sotto controllo dei prodotti/servizi non conformi</i></p> <p>8.4- <i>Analisi dei dati</i></p> <p>8.5- <i>Miglioramento</i></p> <p>8.5.1- Miglioramento continuo</p> <p>8.5.2- Azioni correttive</p> <p>8.5.3- Azioni preventive</p>	Rev. 00	01-01-09

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 12 di 13
---------------------	---	--

CORRISPONDENZA PUNTUALE FRA NORMA UNI EN ISO 9001:2008 E MQ

UNI EN ISO 9001:2008		MANUALE QUALITÀ
Rif.	TITOLO	Rif.
4	SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sezione 4
4.1	Requisiti generali	4.1
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2
4.2.1	Generalità	4.2
4.2.2	Manuale della Qualità	4.2.1
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.1 – 4.2.2 4.2.3 - 4.2.5 Tab. 4.2
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Sezione 5
5.1	Impegno della Direzione	5.1
5.2	Orientamento al Cliente	5.2
5.3	Politica per la qualità	5.3 - 2.1 – 2.2
5.4	Pianificazione	5.4
5.4.1	Obiettivi per la qualità	5.4.1
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	5.4.2
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5
5.5.1	Responsabilità e autorità	5.5.1 3.1 Tab. 4.1-a/b/c
5.5.2	Rappresentante della direzione	5.5.2
5.5.3	Comunicazione interna	5.5.3
5.6	Riesame di direzione	5.6
5.6.1	Generalità	5.6
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	5.6
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	5.6

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 13 di 13
---------------------	---	---------------------------------------

6	GESTIONE DELLE RISORSE	Sezione 6
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1
6.2	Risorse umane	6.2
6.2.1	Generalità	6.2
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	6.2
6.3	Infrastrutture	6.3
6.4	Ambiente di lavoro	6.4
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Sezione 7
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1
7.2	Processi relativi a cliente	7.2
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2
7.2.3	Comunicazione al Cliente	7.2.3
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.1
7.3.2	Elementi di ingresso alla progettazione e allo sviluppo	7.3.2
7.3.3	Elementi di uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	7.3.3
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	7.3.4
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	7.3.5
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.6
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	7.3.7
7.4	Approvvigionamento	7.4
7.4.1	Processo di approvvigionamento	7.4.1
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	7.5
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	7.5.1
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione servizi	7.5.2
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	7.5.3
7.5.4	Proprietà del Cliente	7.5.4
7.5.5	Conservazione dei prodotti	7.5.5
7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	7.6

I.I.S.S. "A GREPPI"	MANUALE QUALITÀ SOMMARIO	Sezione 0 r00 pag. 14 di 13
---------------------	---	--

UNI EN ISO 9001:2008		MANUALE QUALITÀ
Rif.	TITOLO	Rif.
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Sezione 8
8.1	Generalità	8.1
8.2	Monitoraggi e misurazioni	8.2
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	8.2.1
8.2.2	Audit interni	8.2.2
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	8.2.4
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3
8.4	Analisi dei dati	8.4
8.5	Miglioramento	8.5
8.5.1	Miglioramento continuo	8.5.1
8.5.2	Azioni correttive	8.5.2
8.5.3	Azioni preventive	8.5.3