



# Liceo Scientifico Statale “Giovanni Marinelli”

Viale Leonardo da Vinci, 4 - 33100 UDINE tel. 0432/46938 - fax 0432/471803  
C.F. 80006880308



**MANUALE DELLA QUALITA'**

**Sezione 1 – Introduzione. Scopo e campo di applicazione****LISTA DI REVISIONE**

N° REV.	DATA	CAP/\$	NOTE
6.1	2014.03.28		Adeguamento al POF 2013-2014
6.0	2013.03.20		Adeguamento al POF 2012-2013
5.0	2012.03.31		Adeguamento al POF 2011-2012
4.1.1	2011.03.31	All. 2/5 e 3/5	Adeguamento organigramma, incarichi e mansioni
4.1	2011.02.22		Adeguamento al POF 2010-2011
4.0	2010.01.11		Adeguamento alla norma ISO 9001: 2008
3.0	2008.11.17		Adeguamento al POF 2008-2009
2.2	2006.11.08	Sezione 5	Lievi modifiche della Politica per la Qualità
2.1	2005.08.30		Aggiornamenti a seguito di VPM di DNV (2005.06.13)
2.0	2004.01.31		Adeguamento al POF 2003-04
1.1	2003.04.03		Primo rilascio in forma controllata
1.0	2003.03.31	Sezione1	Primo rilascio, secondo ISO 9001: 2000

N. Rev.	Data	Pagina	Firma DS	Firma RAQ
6.1	2014.03.28	2/8		

Nota: questo documento, se stampato e con le firme in originale, è in forma controllata. Altre copie cartacee, prive di firma, sono copie per informazione, valide a tutti gli effetti, nella sola giornata di stampa. Questa copia è stata stampata il 2014.03.28.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	1	2/8

Il presente Manuale è proprietà esclusiva del Liceo Marinelli e non può essere dato a terzi senza esplicito consenso del Dirigente Scolastico.

Il Manuale è stato redatto dal Responsabile Assicurazione Qualità  
in data 2014.03.28

Firma \_\_\_\_\_

è stato approvato dal Dirigente Scolastico  
Stefano Stefanel  
in data 2014.03.28

Firma \_\_\_\_\_

COPIA CONTROLLATA

N° .....

COPIA NON CONTROLLATA  
(per Informazione)

Destinatario .....

**INDICE GENERALE (SEZIONI E CAPITOLI DEL MANUALE)**

Il presente Manuale della Qualità recepisce le prescrizioni applicabili contenute nella norma di riferimento **UNI EN ISO 9001: 2008**; per facilitare il confronto di conformità tra la norma ed il Manuale, la numerazione delle Sezioni e dei Capitoli del Manuale (ad eccezione del Capitolo **0 - Introduzione** della Sezione 1) ripete quella della norma.

<b>Sezione 1 – Introduzione. Scopo e campo di applicazione .....</b>	<b>2</b>
INDICE GENERALE (SEZIONI E CAPITOLI DEL MANUALE) .....	4
0. INTRODUZIONE.....	5
1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE .....	6
2. ELENCO DELLE PROCEDURE .....	7
3. COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE.....	7
ALLEGATO 1/1 – ELENCO DELLE PROCEDURE .....	8
<b>Sezione 2 – Riferimenti normativi .....</b>	<b>1</b>
1. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
<b>Sezione 3 – Termini e definizioni .....</b>	<b>1</b>
1. TERMINI E DEFINIZIONI .....	2
2. LISTA DELLE ABBREVIAZIONI .....	3
<b>Sezione 4 - Sistema di gestione per la Qualità .....</b>	<b>1</b>
1. REQUISITI GENERALI.....	2
2. DOCUMENTAZIONE .....	4
ALLEGATO 1/4 – SCHEMA DI INTERAZIONE FRA I PROCESSI.....	7
<b>Sezione 5 - Responsabilità della Direzione .....</b>	<b>1</b>
1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	2
2. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE .....	2
3. POLITICA PER LA QUALITÀ.....	3
4. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA .....	4
5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	5
6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....	5
ALLEGATO 1/5 - VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE.....	7
ALLEGATO 2/5 – ORGANIGRAMMA .....	8
ALLEGATO 3/5 – INCARICHI E MANSIONI .....	9
<b>Sezione 6 – Gestione delle Risorse .....</b>	<b>1</b>
1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	2
2. RISORSE UMANE .....	2
3. INFRASTRUTTURE.....	3
4. AMBIENTE DI LAVORO.....	4
<b>Sezione 7 – Processi operativi .....</b>	<b>1</b>
1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI .....	2
2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.....	2
3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO .....	4
4. APPROVVIGIONAMENTO.....	6
5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	7
6. CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO .....	9
<b>Sezione 8 - Misurazione, analisi e miglioramento .....</b>	<b>1</b>
1. GENERALITÀ.....	2
2. MONITORAGGI E MISURAZIONI.....	2
3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME.....	4
4. ANALISI DEI DATI.....	4
5. MIGLIORAMENTO.....	5

## 0. INTRODUZIONE

### PREMESSA

All'interno del Manuale si fa spesso riferimento al "PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA" del Liceo: è questo un atto ufficiale e pubblico, elaborato dal Collegio dei docenti e adottato dal Consiglio d'Istituto, che propone con chiarezza e trasparenza il profilo attuale del Liceo e definisce il piano educativo per l'anno scolastico, il quadro di riferimento e il coordinamento delle attività di tutti i soggetti della scuola (vedi sezione 7).

Il Piano è accessibile a studenti e genitori e aperto ai contributi critici e alle proposte di aggiornamento.

In generale, i contenuti già sviluppati dal "PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA" sono oggetto di riferimento, ma non sono ripetuti all'interno del Manuale; fanno eccezione alcuni paragrafi di particolare significato per entrambi i documenti, ad esempio la Dichiarazione della Politica per la Qualità: in tal caso, il contenuto verrà riproposto ogni anno, nel Manuale, nell'identica formulazione presentata nel PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA; in caso di revisione della formulazione del Piano, la revisione successiva del Manuale farà riferimento al nuovo testo.

### 0.1 PROFILO DEL LICEO

#### 0.1.1 STORIA E SVILUPPO DEL LICEO

Il Liceo ha sede in Udine, opera dal 1923 e offre il suo servizio scolastico ad un'utenza che proviene sia dalla città (che conta circa 100.000 abitanti) sia dalla Provincia (circa 500.000) sia da alcune province limitrofe.

I dati relativi al Liceo sono riportati al paragrafo 1.1 "Il Marinelli: 1923 - 2013" del POF.

#### 0.1.2 CONTESTO SOCIO-CULTURALE

Il Liceo Marinelli offre il suo servizio agli studenti e alle famiglie di un ampio territorio, oltre il Comune e oltre la stessa Provincia di Udine (negli ultimi 3 anni, circa il 40% degli allievi risiede in città e circa il 5% è di fuori Provincia); la collocazione nel Centro studi lo rende tuttavia facilmente raggiungibile, consentendo anche la frequenza delle numerose attività extracurricolari.

Nella città si confronta con il Liceo scientifico Copernico, situato nella zona est e di analoga grandezza, con il Liceo parificato Bertoni e con l'indirizzo Scienze applicate dell'Istituto Malignani; nella Provincia operano altri otto Licei scientifici. L'indirizzo liceale scientifico infatti ha incontrato fino ad ora un notevole favore da parte delle famiglie, perché assicura un'integrale formazione, aggiornata ed equilibrata, nel nuovo profilo introdotto dal riordino dei cicli d'istruzione e applicato ora al primo e al secondo biennio.

La riuscita degli allievi nel corso degli studi è molto elevata. Lo attestano alcuni dati: il numero dei non ammessi alla classe successiva (intorno al 2 % la media complessiva); gli esiti dell'Esame di Stato conclusivo (per es. nell'anno scolastico 2012/2013 su 346 studenti ammessi, 346 diplomati, di cui 24 con il punteggio di 100, 3 con 100 e lode); una dispersione modesta; i pochi trasferimenti e passaggi; la rilevante percentuale e la posizione elevata in graduatoria degli studenti idonei alle Facoltà universitarie con esame di ammissione.

Questi risultati vanno attribuiti alla qualità dell'insegnamento e dell'organizzazione scolastica,

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	1	5/8

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

ma soprattutto alla motivazione degli studenti e alle attese esigenti delle famiglie, attente e partecipi all'apprendimento dei propri figli in ordine alla crescita culturale e all'orientamento professionale. In gran parte delle famiglie lavorano entrambi i genitori, soprattutto in qualità di professionisti, insegnanti, funzionari e impiegati del terziario avanzato e operatori dell'industria. Le famiglie straniere o di recente immigrazione sono integrate e gli studenti costituiscono una autentica risorsa per l'Istituto.

Gli Enti locali (soprattutto la Provincia, Ente proprietario, e il Comune) sostengono l'azione educativa e rispondono prontamente alle richieste dell'Istituto.

L'ambiente extrascolastico, in città e in Regione, offre notevoli opportunità di formazione molto qualificate, come attestano le numerose intese e collaborazioni avviate e progressivamente ampliate.

L'Università costituisce l'approdo quasi unanime degli studenti; in misura sempre maggiore è l'Università di Udine, che nelle diverse sedi ha attivato quasi tutte le Facoltà, ad accogliere i diplomati del Marinelli: perciò con l'Università del Friuli hanno luogo le collaborazioni più intense e proficue, che sollecitano l'innovazione metodologica e l'aggiornamento professionale dei docenti.

Ad integrare l'offerta del Liceo concorrono a vario titolo, dal finanziamento all'offerta gratuita di esperti qualificati: Associazioni culturali e professionali; Aziende di servizi sanitari e socio-assistenziali; Fondazioni, Comitati, Osservatori; Enti di formazione e Centri di ricerca; Enti no-profit e Associazioni di volontariato.

Il Marinelli infine promuove, spesso come Istituto di riferimento, la collaborazione con varie Reti di scuole, di tutti gli ordini e indirizzi, specie nell'ambito della formazione e dell'aggiornamento.

#### 0.1.3 INDIRIZZI GENERALI E FINALITÀ

Sono riportati al capitolo 1 del "PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA", d'ora in avanti chiamato POF, aggiornati e adottati dal CI.

#### 0.1.4 PROSPETTO DEI PIANI DI STUDIO PROPOSTI

È riportato al capitolo 2 del POF.

## **1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE**

### **1.1 GENERALITÀ**

Il Manuale viene redatto con le finalità di

- rappresentare e documentare verso l'interno e l'esterno il Sistema Qualità ottenendo in tal modo adeguata visibilità
- sviluppare un sistema organizzativo gestionale che permetta il controllo dei diversi processi operativi e delle loro interazioni ed interfacce sia all'interno che all'esterno
- fornire uno strumento tecnico operativo per garantire la conformità dei requisiti specificati per i servizi progettati e offerti, il rispetto delle normative cogenti applicabili, l'analisi della soddisfazione di Studenti, Famiglie e Territorio e la gestione del miglioramento continuo
- fornire una guida operativa valida per il personale interno, i collaboratori esterni, con estensione delle stesse norme ai fornitori (per quanto applicabile).

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 1	Pagina 6/8
----------------	--------------------	--------------	---------------

## **1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente Manuale, integrato con le Procedure e gli altri documenti di volta in volta richiamati nelle stesse, rappresenta il Sistema Qualità che si applica a tutti i processi di progettazione ed esecuzione delle attività didattiche del Liceo Marinelli.

## **2. ELENCO DELLE PROCEDURE**

Con la tabella riportata nell'Allegato 1, si elencano le Procedure che fanno parte del Sistema Qualità del Liceo Marinelli; il loro stato di revisione è evidenziato in un elenco a parte, depositato presso l'Ufficio Assicurazione Qualità.

## **3. COMPATIBILITÀ CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE**

Il Liceo Marinelli ritiene che compatibilità ed integrazione dei propri sistemi di gestione interna siano obiettivo e strumento indispensabile per la massima efficienza ed efficacia degli stessi. Per quanto sopra il presente Manuale della Qualità è coerente con le disposizioni interne relative alla sicurezza.

### **ALLEGATI DELLA SEZIONE 1.**

1/1Elenco delle Procedure.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	1	7/8

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

## ALLEGATO 1/1 – ELENCO DELLE PROCEDURE

<b>PROCEDURE</b>	
Sezioni e Capitoli del Manuale	Procedure del Sistema Qualità
SEZ 4 CAP 2	PR 4.2.1 – GUIDA ALLA EMISSIONE DEI DOCUMENTI
	PR 4.2.2 – REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ
SEZ 7 CAP 2	PR 7.2.1 – RIESAME DELL'OFFERTA FORMATIVA
	PR 7.2.2 – COMUNICAZIONI CON STUDENTI E FAMIGLIE
SEZ 7 CAP 4	PR 7.4.1 – APPROVVIGIONAMENTI
SEZ 7 CAP 5	PR 7.5.1 – PROGRAMMAZIONE DEGLI INDIRIZZI E DEI PIANI DI STUDIO
	PR 7.5.4 – PROGRAMMAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE
	PR 7.5.5 – ASSISTENZA
SEZ 8 CAP 2	PR 8.2.1 – AUDIT
SEZ 8 CAP 3	PR 8.3.1 – NON CONFORMITÀ
SEZ 8 CAP 5	PR 8.5.1 – AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 1	Pagina 8/8
----------------	--------------------	--------------	---------------

**Sezione 2 – Riferimenti normativi**

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	2	1/2

## 1. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Manuale del Sistema Qualità del Liceo Marinelli è stato redatto in accordo con le prescrizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9001: 2008 (Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti).

Per quanto applicabili, sono anche stati considerati gli orientamenti e le linee guida delle norme di seguito riportate:

- UNI EN ISO 9000: 2005                      Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
- UNI EN ISO 9004: 2009                    Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
- UNI EN ISO 19011: 2012                  Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità.

**Sezione 3 – Termini e definizioni**

## 1. TERMINI E DEFINIZIONI

Nel Sistema Qualità del Liceo Marinelli si applicano i termini definiti dalla norma UNI EN ISO 9000:2005; i principali tra questi sono riportati nel seguito, per un pronto riferimento nella lettura del presente Manuale Qualità.

### TERMINI RELATIVI ALLA QUALITÀ

- 3.1.1 QUALITÀ  
Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
- 3.1.2 REQUISITO  
Esigenza o aspettativa che può essere espressa, usualmente implicita o obbligatoria.
- 3.1.4 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE  
Percezione del Cliente sul grado di realizzazione delle sue esigenze/aspettative (requisiti).
- 3.1.5 CAPACITÀ  
Abilità di un'organizzazione, un sistema o un processo a realizzare un prodotto che soddisfa i requisiti.

### TERMINI RELATIVI ALLA GESTIONE

- 3.2.3 SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ  
Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riguardo alla qualità.
- 3.2.4 POLITICA PER LA QUALITÀ  
Indirizzi generali e indicazioni di un'organizzazione riguardo alla qualità, espressi formalmente dalla Direzione.
- 3.2.5 OBIETTIVI DI QUALITÀ  
Qualcosa a cui si mira, o che si intende fare, relativo alla qualità.
- 3.2.9 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ  
Parte del Sistema di Gestione focalizzata alla definizione di obiettivi per la qualità e alla precisazione dei processi operativi necessari e relative risorse per conseguire gli obiettivi definiti.
- 3.2.10 CONTROLLO QUALITÀ  
Parte del Sistema di Gestione focalizzata a verificare il soddisfacimento dei requisiti per la qualità.
- 3.2.11 ASSICURAZIONE DI QUALITÀ  
Parte del Sistema di Gestione focalizzata a dare fiducia sul fatto che i requisiti di qualità saranno soddisfatti.

### TERMINI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE

- 3.3.1 ORGANIZZAZIONE  
Insieme di persone e infrastrutture con la definizione di specifiche responsabilità, autorità e rapporti.
- 3.3.5 CLIENTE/UTENTE  
Organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio.
- 3.3.6 FORNITORE  
Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o servizio.

### TERMINI RELATIVI A PROCESSO E PRODOTTO

- 3.4.1 PROCESSO  
Insieme di attività collegate e interagenti fra loro che trasformano un INPUT (elemento

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 3	Pagina 2/4
----------------	--------------------	--------------	---------------

in ingresso) in OUTPUT (elemento in uscita).

3.4.2 **PRODOTTO O SERVIZIO**

Risultato di un processo.

3.4.5 **PROCEDURA**

Modalità specificata per svolgere un'attività o un processo.

TERMINI RELATIVI ALLE CARATTERISTICHE

3.5.2 **CARATTERISTICA DI QUALITÀ**

Caratteristiche intrinseche di un prodotto, processo o sistema riferite ad un requisito.

TERMINI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

3.7.2 **DOCUMENTO**

Informazione e suo mezzo di supporto.

## 2. LISTA DELLE ABBREVIAZIONI

Nelle pagine seguenti del Manuale e nelle Procedure ad esso collegate si fa uso di alcune abbreviazioni (sempre in caratteri maiuscoli), che vengono di seguito riportate con il loro significato (suddivise in abbreviazioni generiche e abbreviazioni dei nomi di posizioni).

ABBREVIAZIONI GENERICHE:

<b>Sigla</b>	<b>Nome</b>
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
AQ	Archivio Qualità
ATA	Personale Amministrativo Tecnico e Ausiliario
AS	Anno Scolastico
CAP	Capitolo
CC	Consiglio di Classe
CD	Collegio dei Docenti
CFO	Credito Formativo
CG	Comitato dei Genitori
CI	Consiglio d'Istituto
CIC	Centro di Informazione e Consulenza
COO	Coordinatore
CS	Comitato Studentesco
CSC	Credito Scolastico
CV	Comitato di Valutazione
DIP	Dipartimento
DOC	Docente
EELL	Enti Locali
ESC	Esame di Stato Conclusivo
FS	Funzione Strumentale all'offerta formativa
GE	Giunta Esecutiva
MQ	Manuale del Sistema Qualità
MOD	Modulo (Modello)
OOCC	Organi Collegiali
PAR	Paragrafo
POF	Piano dell'Offerta Formativa
PQ	Piano Qualità

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

PR	Procedura del Sistema Qualità
RGV	Responsabile del Gruppo di Verifica (ispettiva)
RP	Responsabile di Progetto
SED	Sistema di Elaborazione Dati
SGR	Segreteria del Liceo
SGQ	Sistema Gestione Qualità
TU	Testo Unico delle disposizioni legislative in materia d'istruzione
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico

ABBREVIAZIONI DI NOMI DI POSIZIONI DEL LICEO MARINELLI:

<b>Sigla</b>	<b>Nome posizione</b>	<b>Area (*)</b>
DS	Dirigente Scolastico	DIR
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	AMM
RAQ	Responsabile Assicurazione Qualità	ASQ
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione	AMM

(\*) Nella tabella sopra riportata, la sigla:

DIR sta per Direzione  
 AMM per Area Amministrativa  
 ASQ per Assicurazione Sistema Qualità

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 3	Pagina 4/4
----------------	--------------------	--------------	---------------

**Sezione 4 - Sistema di gestione per la Qualità**

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	4	1/7

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

## 1. REQUISITI GENERALI

Il Liceo Marinelli ha definito un Sistema di Gestione della Qualità, affidando al RAQ la responsabilità di

- tenere aggiornata la documentazione del sistema
- provvedere alla sua distribuzione
- assicurare che il personale abbia la conoscenza e la consapevolezza del sistema nel rispetto delle norme internazionali UNI EN ISO 9001: 2008.

Ai fini del Sistema Qualità, la Direzione è costituita da: DS, RAQ, DSGA.

La Direzione ha la responsabilità del controllo sul sistema e del continuo miglioramento della sua efficacia, attraverso

- la rilevazione e misurazione dei vari processi
- l'individuazione degli obiettivi di miglioramento
- la scelta delle soluzioni per conseguirli
- il monitoraggio delle azioni
- la verifica dei risultati conseguiti.

### 1.1 IDENTIFICAZIONE ED INTERAZIONE DEI PROCESSI

Il RAQ, con la collaborazione della Direzione del Liceo e di Responsabili incaricati dal DS, ha individuato i diversi processi suddividendoli in:

Processi primari

- RELAZIONI CON IL TERRITORIO E L'UTENZA
- ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA
- ATTIVITÀ FORMATIVE E DIDATTICHE
- CONTROLLO DEGLI ESITI ED AZIONI CONSEGUENTI

Processi di supporto

- RIESAME DELLA DIREZIONE E GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO
- GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE
- VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
- GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
- AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Per ciascuno dei processi sopraelencati, il RAQ, su indicazione del DS e con la partecipazione dei rispettivi responsabili, ha individuato gli elementi di input/output, le specifiche attività, le responsabilità, la sequenza e le interazioni con gli altri processi, nonché le criticità che si possono generare.

Il RAQ, su indicazione del DS, ha inoltre provveduto a definire responsabilità, modalità operative, disponibilità delle risorse e fornitura delle informazioni atte ad assicurare il controllo dei vari processi (vedi successive Sezioni del Manuale).

I processi aventi influenza sulla qualità dei servizi che il Liceo Marinelli può affidare a fornitori esterni (outsourcing) sono quelli relativi a

- Attività di formazione
- Attività didattiche per insegnamenti integrativi
- Visite guidate, organizzazione viaggi di studio, scambi culturali, stages ed altri analoghi
- Servizi di: ristorazione/bar; igiene ambientale e lavanderia; manutenzione di strumenti, strutture e arredi; servizi di sicurezza e sorveglianza notturne.

Le responsabilità e modalità operative definite per tenere sotto controllo i processi sopra citati sono precisate nel paragrafo che segue.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	4	2/7

## 1.2 MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

La responsabilità nel monitoraggio dei vari processi è attribuita alle funzioni competenti secondo la matrice sotto riportata.

Responsabilità	PROCESSI PRIMARI				
	Relazioni con il Territorio	Articolazione dell'Offerta Formativa	Attività didattiche	Controllo degli esiti ed azioni conseguenti	Assistenza
ESEGUE	DS	CD, FS	DOC	DOC	DSGA, RP
PARTECIPA		CI	DIP	DIP	CD
DECIDE	DS, CI, CD	CD, CI	CD, CC, DOC	DS, CC, DOC	CI, DS

Responsabilità	PROCESSI DI SUPPORTO				
	Riesame della Direzione e miglioramento	Gestione e Sviluppo delle risorse umane	Verifiche ispettive interne	Gestione delle non conformità	Azioni correttive e preventive
ESEGUE	RAQ	DS, DSGA	RAQ	RAQ	RAQ
PARTECIPA	DS, DSGA	DIP	AUDITOR		RGV
DECIDE	DS, CI, CD	DS, DSGA, CD	DS, DSGA, RAQ	DS	DS

Responsabilità	PROCESSI DI OUTSOURCING			
	Attività di formazione	Attività didattiche integrative	Visite, viaggi, scambi, stages	Servizi: finanziari; ristorazione/bar; igiene ambientale e lavanderia; manutenzione di strumenti, strutture e arredi; salute e sicurezza; vigilanza e sorveglianza notturne
ESEGUE	FS, DSGA	FS	DSGA	DS, DSGA
PARTECIPA		RP	DOC, CC	
DECIDE	DS, DSGA	DS, CD	DS, CI	DS, DSGA

Sulla base del monitoraggio sopradescritto la Direzione, in sede di riesame del Sistema Qualità o, quando opportuno, con piani specifici, definisce separatamente per ogni area, ovvero per ogni singolo processo, le azioni necessarie ad ottenere i risultati pianificati e gli obiettivi di miglioramento, verificandone il conseguimento nei tempi programmati.

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

## 2. DOCUMENTAZIONE

### 2.1 DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA

La documentazione del sistema comprende

- Dichiarazione della Politica per la Qualità
- Piano dell'Offerta Formativa (POF)
- Manuale della Qualità (MQ): è il presente Manuale
- Procedure (PR): riguardano procedimenti operativi caratteristici del Sistema Qualità
- Piani Qualità (PQ)
- documenti e moduli di registrazione: sono i documenti che testimoniano l'avvenuta esecuzione di una fase operativa, o di un controllo, o di un'attività di servizio interna, e raccolgono l'esito del lavoro svolto, in accordo con la procedura gestionale o operativa
- documenti relativi a leggi, normative e documentazione di origine esterna: sono documenti relativi alle attività del Liceo Marinelli, alle condizioni e regolamentazioni relative all'esecuzione delle stesse.

### 2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente Manuale dà una descrizione generale del Sistema Qualità del Liceo Marinelli, specificando anche

- il campo di applicazione del sistema e le eventuali esclusioni motivate di punti della norma (Sez. 1)
- lo schema generale di flusso dei processi (Sez. 4)
- il riferimento alle procedure documentate che si trova in ogni capitolo.

### 2.3 GESTIONE DEI DOCUMENTI DEL SISTEMA

#### 2.3.1 GENERALITÀ

Il Sistema Qualità del Liceo Marinelli è impostato, definito, descritto, documentato ed attuato per mezzo dei documenti sopra elencati (PAR 2.1).

Le modalità di stesura, rilascio e distribuzione dei documenti di definizione e di attuazione del Sistema Qualità e le relative responsabilità sono specificate dalla procedura PR 4.2.1 GUIDA ALLA EMISSIONE DEI DOCUMENTI.

#### 2.3.2 PREPARAZIONE ED APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI

Valgono le attribuzioni di seguito descritte

- MANUALE DEL SISTEMA QUALITÀ, predisposto dal Gruppo Qualità, coordinato dal RAQ, verificato ed approvato dalla DIR
- PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ (PR) e PIANI QUALITÀ (PQ), predisposti dal Gruppo Qualità, coordinato dal RAQ, condivisi dal CD ed approvati dal DS
- DOCUMENTI E MODULI DI REGISTRAZIONE, compilati dal responsabile di processo e dal RAQ
- DOCUMENTI TECNICI E DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA, raccolti, rilasciati, distribuiti ed archiviati con le responsabilità e le modalità descritte dalle procedure di cui al PAR 2.3.1 precedente.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 4	Pagina 4/7
----------------	--------------------	--------------	---------------

### 2.3.3 DISPONIBILITÀ DEI DOCUMENTI

Il Liceo Marinelli assicura ad ogni operatore interessato la completa disponibilità dei documenti relativi ai suoi compiti ed in particolare di

- MANUALE
- PROCEDURE DEL SISTEMA
- DOCUMENTI TECNICI E DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA.

Una copia delle PR è conservata e disponibile in forma informatica e cartacea presso l'Ufficio Assicurazione Qualità; il numero di revisione di ciascuna PR conservata corrisponde a quello della procedura in vigore.

La responsabilità della distribuzione dei documenti sopra elencati è affidata al RAQ.

In particolare:

- il Manuale è reso disponibile in forma informatica, oppure distribuito come copia cartacea, all'interno del Liceo Marinelli e, su indicazione esplicita del DS, ad enti esterni che ne facciano richiesta
- in casi particolari, copie del Manuale potranno essere distribuite all'esterno del Liceo in modo NON CONTROLLATO, previa autorizzazione scritta del DS; in tal caso, lo stato della copia sarà evidenziato con la scritta "COPIA NON CONTROLLATA - PER INFORMAZIONE" apposta sulla prima pagina del documento
- le procedure, i documenti tecnici e quelli di origine esterna sono resi disponibili in formato file, oppure distribuiti come copia cartacea, solo all'interno del Liceo e sempre in modo controllato; possono essere esaminati, come altri documenti di attuazione del Sistema, da rappresentanti degli utenti, o da Autorità di controllo, o da altri enti esterni, nel corso di verifiche ispettive condotte presso il Liceo, ma non vengono distribuiti all'esterno.

La distribuzione interna dei documenti della Qualità agli aventi diritto avviene solo dopo la loro approvazione.

### 2.3.4 ELIMINAZIONE DEI DOCUMENTI OBSOLETI

La consegna del documento cartaceo in nuova edizione avviene contestualmente alla riconsegna al RAQ del documento in edizione precedente, che viene archiviato come obsoleto.

### 2.3.5 MODIFICHE DEI DOCUMENTI

La responsabilità di revisionare e di mantenere aggiornati i documenti del Sistema, quelli di origine esterna e la modulistica che documenta l'attuazione del Sistema Qualità è del RAQ.

Ogni documento revisionato è oggetto dello stesso iter di approvazione e distribuzione seguito per la prima edizione.

### 2.3.6 ALTRI DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA / ESTERNA

Per la documentazione connessa a specifiche esigenze o modalità operative, circolari interne, disposizioni scritte della pubblica amministrazione locale, nazionale, comunitaria concernenti logistica, fiscalità, sicurezza e altro di interesse degli utilizzatori, i compiti di compilazione, raccolta ed aggiornamento sono così ripartiti:

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	4	5/7

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

Tipo documento	INT EST	RESPONSABILE			FREQUENZA
		Raccolta compilazione e aggiornamento	Archiviazione	Inoltro ai desti- nari	
Norme concernenti le attività del Liceo	INT EST	DS	SGR	DS	Ad ogni ricevimento, con priorità legata alla data di entrata in vigore
Norme fiscali e amministrative	EST	DSGA	DSGA	DSGA	idem
Norme relative alla qualità	EST	RAQ	RAQ	RAQ	idem
Norme relative alla sicurezza	INT EST	RSPP	RSPP	DS	idem

Gli incaricati della gestione dei documenti di origine esterna (vedi tabella precedente) provvedono alla loro distribuzione in forma controllata e nella versione aggiornata agli operatori interessati.

## 2.4 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ

I documenti che illustrano e dimostrano l'attuazione del SQ sono ad esempio:

- certificati di formazione
  - documentazione inerente alla valutazione dei Fornitori
  - rapporti di verifiche ispettive e verbali di Riesame della Direzione
  - rapporti di Non Conformità e rapporti di Azioni Correttive,
- e in generale quant'altro occorra per documentare le azioni e le decisioni intraprese per attuare il SQ.

Le responsabilità, le modalità operative e la modulistica relative a stesura, rilascio, registrazione ed archiviazione dei documenti del SQ (Archivio SQ; Elenco moduli del SQ) sono specificate dalla procedura PR 4.2.2 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ.

La stessa procedura illustra:

- la correlazione dei documenti stessi con i processi cui fanno riferimento
- le modalità operative che garantiscono integrità, completezza, identificazione e rintracciabilità, protezione contro accessi indesiderati o distruzioni accidentali.

### PERIODI DI CONSERVAZIONE

Il periodo di conservazione dei documenti affidati a ciascun responsabile

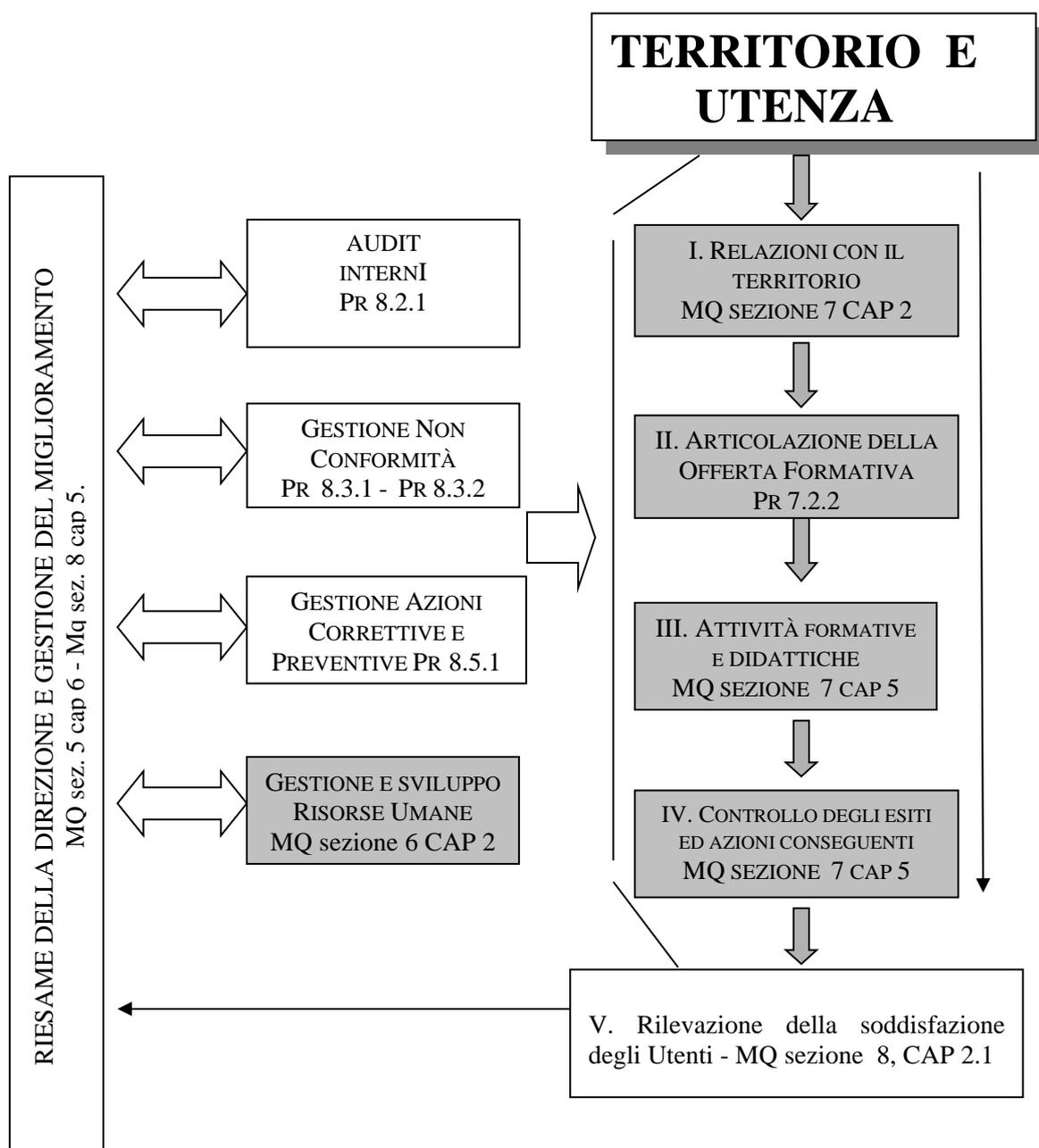
- è di 5 ANNI, per i documenti di definizione del sistema
- è stabilito nella PR 4.2.2 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ (Archivio SQ), per i documenti che illustrano l'attuazione del Sistema Qualità.

## ALLEGATI DELLA SEZIONE 4.

1/4 Schema delle interazioni fra i processi.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 4	Pagina 6/7
----------------	--------------------	--------------	---------------

**ALLEGATO 1/4 – SCHEMA DI INTERAZIONE FRA I PROCESSI**



**Sezione 5 - Responsabilità della Direzione**

## 1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Liceo Marinelli con il presente Manuale della Qualità intende fornire evidenza oggettiva del suo impegno per la revisione ed adeguamento del Sistema Qualità, nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001: 2008 e per la sorveglianza sulla sua sistematica e generale applicazione ed efficacia.

Operativamente tale impegno

- è stato e verrà ulteriormente comunicato agli appartenenti all'organizzazione, sottolineando l'importanza di ottemperare ai requisiti degli utenti ed alle norme cogenti, attraverso comunicazioni del RAQ agli interessati (vedi Sez. 5. CAP 5)
- è concretizzato con la formulazione della politica e degli obiettivi per la Qualità (vedi Sez. 5 CAP 6)
- viene ribadito con lo svolgimento del riesame della direzione (vedi Sez. 5 CAP 6)
- è ulteriormente dimostrato, attraverso la sistematica valutazione dei fabbisogni interni, con il reperimento e l'assegnazione delle risorse (umane, finanziarie ed infrastrutturali) necessarie al raggiungimento degli obiettivi fissati con la Politica della Qualità (vedi Sez. 6).

## 2. ATTENZIONE FOCALIZZATA AGLI UTENTI/CLIENTI

Ritenendo la soddisfazione degli Utenti obiettivo fondamentale per il successo e per il miglioramento del servizio offerto dal Liceo Marinelli, la Direzione ha definito le attività "critiche" per il raggiungimento degli obiettivi, fissandone le corrette modalità di svolgimento.

Tali modalità e le associate responsabilità sono descritte nelle Sezioni e Capitoli del Manuale sotto elencati (eventualmente integrati con i documenti in essi richiamati)

- CAP 6.2 – Gestione e Sviluppo delle risorse umane
- CAP 7.2 – Relazioni con il Territorio
- CAP 7.2 – Articolazione dell'Offerta Formativa
- CAP 7.5 – Attività didattiche
- CAP 7.5 – Controllo degli esiti ed azioni conseguenti.

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

### 3. POLITICA PER LA QUALITÀ

#### 3.1 DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Liceo scientifico “G. Marinelli” di Udine è centro autonomo di erogazione di servizi finalizzati alla formazione e all’istruzione ed è luogo di elaborazione culturale e di progettazione e sperimentazione didattica. Per corrispondere alle sue finalità, il Liceo ricerca le più ampie collaborazioni e promuove convenzioni ed intese con l’Università e le scuole, con gli Enti e le Associazioni del contesto friulano.

Sono obiettivi prioritari del Liceo scientifico “G. Marinelli”

- la proposta di una formazione culturale globale mediante l’articolazione degli indirizzi e la varietà dei progetti, anche in ambito europeo e internazionale
- la valorizzazione delle attitudini degli allievi per contribuire alla crescita integrale e per favorire un’attività scolastica serena e produttiva
- l’individualizzazione delle azioni di sostegno in situazioni di svantaggio e la prevenzione dell’evasione e dispersione scolastica
- lo sviluppo delle competenze professionali e l’impiego ottimale delle risorse tecniche e strumentali dell’Istituto.

Il Liceo scientifico “G. Marinelli”

- predispone iniziative di orientamento prima dell’iscrizione ed attua una specifica attività di accoglienza dei nuovi allievi
- garantisce forme di riorientamento e l’eventuale conseguente passaggio ad altri indirizzi o ad altre scuole
- fornisce un orientamento continuo di tipo informativo, educativo e formativo e allo scopo di favorire il migliore inserimento nel mondo delle università e delle professioni.

Il Liceo propone agli studenti, alle famiglie e ai cittadini un’attività didattica aggiornata ed organizzata, promuovendo un clima di serietà nello studio e nella ricerca sia per i docenti che per gli allievi.

I diversi metodi di insegnamento adottati dai docenti, confrontati in sede di Dipartimento, sono esplicitati agli allievi e condivisi attraverso un patto formativo che illustra l’intero progetto educativo e didattico, predisposto dal Consiglio di classe.

Per sostenere la qualità dell’apprendimento, il Liceo mette a punto e realizza anche attività educative integrative volte a migliorare il metodo di studio, innalzare la consapevolezza e la motivazione, aprire alla dimensione interculturale, rafforzare le relazioni tra gli allievi, diffondere l’uso funzionale degli strumenti multimediali.

Ogni servizio offerto, dichiarato nel Piano dell’Offerta Formativa (POF), è formalizzato in specifica documentazione che ne illustra obiettivi, metodi e risultati attesi. Ogni servizio è dichiarato nel Piano dell’Offerta Formativa (POF) e definito dai conseguenti documenti attuativi, comprensivi dei processi e delle procedure.

La valutazione della qualità dei servizi offerti è funzionale al miglioramento dell’attività didattica e della formazione.

Il raggiungimento degli obiettivi del servizio è garantito dalla consapevolezza di tutte le componenti del Liceo, dall’impegno del Consiglio d’Istituto e del Dirigente scolastico e dalle azioni del Responsabile Assicurazione della Qualità.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 5	Pagina 3/10
----------------	--------------------	--------------	----------------

### 3.2 COMUNICAZIONI E AGGIORNAMENTO

La Politica della qualità è resa nota a tutti gli operatori attraverso

- l'affissione all'albo della dichiarazione sopra riportata nella sua forma aggiornata
- l'illustrazione della medesima in incontri del RAQ con il personale di nuova nomina.

Copie della dichiarazione possono essere inviate agli utenti, in forma non controllata, su decisione della Direzione.

In occasione di ogni riesame della Direzione tale dichiarazione può essere riconsiderata e, se necessario o utile, aggiornata al fine di verificarne lo stato di attuazione, l'attualità dei contenuti rispetto alla missione e alla strategia generale del Liceo, il grado di raggiungimento degli obiettivi previsti per il periodo in esame.

In caso di aggiornamento, si provvede ad una nuova comunicazione.

## 4. PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA

### 4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

#### RELAZIONI CON IL TERRITORIO

Il Liceo Marinelli è tradizionalmente aperto a frequenti rapporti con le scuole, le organizzazioni civili, sociali, culturali del territorio, come descritto dal CAP 7.2 di questo Manuale.

#### ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

Dalle relazioni con le famiglie e con il contesto civile e sociale del territorio emergono gli elementi che orientano la definizione dell'offerta formativa del Liceo (CAP 7.2).

#### ATTIVITÀ DIDATTICHE

Le attività didattiche si svolgono nel Liceo Marinelli secondo schemi meditati e collaudati, basati sulle azioni di continuità, di orientamento in ingresso, di accoglienza, di valutazione, di orientamento in uscita, specificate in dettaglio dal CAP 7.5 di questo Manuale e procedure correlate.

#### CONTROLLO DEGLI ESITI ED AZIONI CONSEGUENTI

L'efficacia delle attività didattiche e il rendimento degli allievi sono posti sotto osservazione dai docenti e dai consigli di classe (CAP 7.5 e procedure correlate), per verificare l'opportunità di coinvolgere le strutture del Liceo preposte all'assistenza e agli interventi integrativi.

#### GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

Al fine di garantire l'efficacia delle azioni nel loro complesso e per ciascuno dei processi primari, la DIR sostiene la motivazione e la preparazione professionale dei docenti e del personale attraverso i processi di sviluppo delle risorse umane descritti dal CAP 6.2 di questo Manuale.

### 4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA

Il Manuale, le Procedure e i Piani Qualità costituiscono la pianificazione del Sistema di Gestione della Qualità. In essi sono infatti indicati

- i processi necessari e le loro fasi di attuazione
- i controlli da effettuare e le relative modalità
- le responsabilità connesse
- i parametri di riferimento per gli obiettivi di qualità, la cui entità è definita nel corso del Riesame della Direzione, in funzione del miglioramento continuo dei processi.

L'integrità del sistema è garantita dal RAQ che gestisce ogni modifica alla documentazione e

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	5	4/10

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

dalla Direzione che approva tali documenti.

Lo schema di collegamento tra processi e procedure è riportato nella tabella dell'Allegato1/1, con l'indicazione di Sezioni e Capitoli del Manuale Qualità e delle procedure correlate.

## **5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE**

### **5.1 RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ**

L'organizzazione generale del Liceo Marinelli e le responsabilità in termini di gestione della qualità sono specificate nello Schema Organigramma e negli Incarichi e Mansioni (Allegati 2/5 e 3/5). Tali elementi sono qui inseriti indicando le sole funzioni, non le persone ad esse preposte. Gli elenchi che riportano incarichi attribuiti e nominativi delle persone sono annualmente tenuti aggiornati a cura del DS e del DSGA (Organigramma Docenti e Piano annuale delle attività del Personale A.T.A.).

### **5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE**

Il DS dà mandato al Responsabile Assicurazione Qualità di definire, realizzare e verificare lo sviluppo del SQ, così come previsto dalle norme di certificazione. Il RAQ ha autorità per applicare e mantenere integro ed efficiente il SQ e ne risponde al Dirigente Scolastico.

Sono compiti del RAQ

- promuovere la conoscenza e la consapevolezza del personale in materia di qualità e di soddisfazione dei requisiti degli utenti
- riferire alla Direzione sull'andamento del sistema, sui risultati ottenuti e sulle opportunità di miglioramento
- tenere i contatti con gli enti esterni su argomenti riguardanti il Sistema Qualità.

### **5.3 COMUNICAZIONI INTERNE**

Il Sistema Qualità del Liceo Marinelli è basato anche sull'efficacia dei sistemi di comunicazione all'interno dell'organizzazione. Tali comunicazioni sono articolate e differenziate in funzione dello scopo e dei destinatari, in forma documentale e/o informatica, e sono conservate nelle RegISTRAZIONI dei documenti della Qualità.

Ogni informazione di importanza rilevante ai fini della definizione dei requisiti dell'utenza o del sistema, anche quando comunicata verbalmente per motivi di celerità operativa, è sempre seguita da documentazione scritta.

## **6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

### **6.1 GENERALITÀ**

Ogni anno viene condotto il Riesame del Sistema di Assicurazione Qualità in una riunione in cui vengono presi in considerazione e discussi i temi che sono indicati al successivo CAP 6.2.

Il riesame ha lo scopo di

- garantire l'adeguatezza e l'efficienza del sistema di assicurazione qualità
- definire gli obiettivi di miglioramento, individuando i traguardi da raggiungere nel tempo indicato
- stabilire gli indicatori per misurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e l'efficacia delle azioni di miglioramento.

I risultati del riesame vengono verbalizzati, così da rappresentare un preciso riferimento per tutti gli operatori del Liceo.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	5	5/10

La riunione è convocata e presieduta dal DS. Alla riunione del riesame, la Direzione può essere allargata con la convocazione di

- collaboratori del DS
- docenti incaricati di Funzioni Strumentali
- coordinatori di DIP
- membri del Gruppo Qualità.

### **6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**

Le analisi condotte derivano dai seguenti dati

- risultati delle verifiche ispettive esterne e interne
- elementi rilevati ed osservazioni relative alla soddisfazione espressa dagli utenti in merito ai servizi ricevuti e ai motivi di eventuali insoddisfazioni
- considerazioni relative ai fornitori e alla loro capacità di soddisfare le richieste
- esiti dei processi operativi e controllo statistico del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento del periodo (Sez. 8 CAP 5)
- stato delle azioni correttive e preventive in corso
- stato ed esito delle azioni correttive disposte a seguito dei riesami precedenti
- valutazione dell'adeguatezza delle risorse a disposizione per la Qualità e delle procedure operative
- raccomandazioni per il miglioramento.

### **6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

Al termine del riesame della Direzione viene redatto un sintetico verbale riportante i punti esaminati e le decisioni assunte relative a

- programma delle verifiche ispettive
- quantificazione delle risorse necessarie all'efficacia del SGQ
- necessità riscontrate di formazione e aggiornamento del personale
- eventuali esigenze di revisione dei documenti di definizione del sistema
- individuazione di ulteriori obiettivi di qualità
- periodo di convocazione del successivo riesame della Direzione.

I verbali e la documentazione esaminata vengono archiviati dal RAQ.

### **ALLEGATI DELLA SEZIONE 5.**

- 1 - Modulo Verbale Riesame della Direzione
- 2 - Schema Organigramma
- 3 - Incarichi e Mansioni
- 4 - Profilo delle posizioni.

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

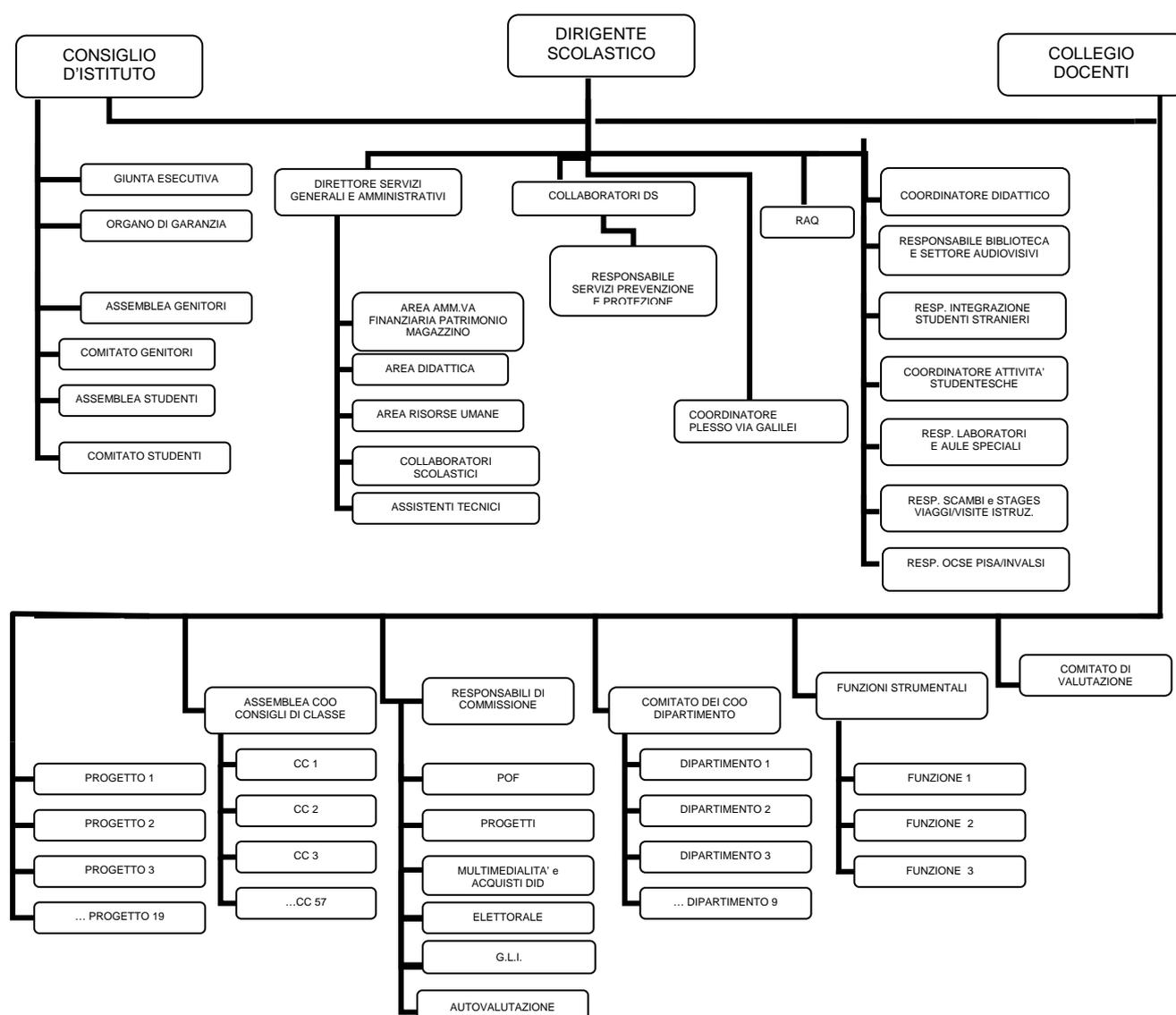
### ALLEGATO 1/5 - VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE

LICEO MARINELLI	<b>Verbale</b> Riesame della Direzione	Data
<b><u>Ordine del giorno</u></b>		
[ ] riesame periodico [ ] riesame su segnalazione di:		
<b><u>Presenti</u></b>		
Ruolo Firma	Ruolo Firma	
Documentazione analizzata		
<b>Riesame andamento conformità per area</b>		
Area esaminata	Eventuali anomalie / azioni correttive disposte / adeguatezza delle risorse	
Relazioni con il territorio		
Area didattica		
Assistenza		
Area amministrativa		
Area qualità		
Altre		
Considerazioni conclusive:		
<b>Riesame obiettivi raggiunti / non raggiunti e relative azioni</b>		
Area	Obiettivo raggiunto / non	Azioni di miglioramento disposte
<b>Nuovi obiettivi di periodo</b>		
Area	Obiettivo	
<b>Verifiche Ispettive:</b> esito e piano del periodo successivo		
<b>Formazione:</b> esiti degli interventi effettuati e piano del periodo successivo		
Altre eventuali:		
Data	Firma RAQ	Firma DS

MD MQ - ALLEGATO 1/5 2014/03/28

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 5	Pagina 7/10
----------------	--------------------	--------------	----------------

ALLEGATO 2/5 – SCHEMA ORGANIGRAMMA



**ALLEGATO 3/5 – INCARICHI E MANSIONI**

Responsabilità e compiti per le posizioni principali dello schema organigramma.

**A. DIRIGENTE SCOLASTICO (DS)**

Struttura, responsabilità e autorità del DS corrispondono a quelle specificate nella legislazione e nella normativa contrattuale vigenti.

Le seguenti posizioni

- Collaboratori del DS
- Responsabile del servizio Prevenzione e Protezione
- Coordinatore del plesso di via Galilei
- Responsabili dei Laboratori e Aule speciali
- Responsabili di Commissioni
- Responsabili di Progetto

sono anche individuate nel POF, cap. 8 Organigramma.

**A.1 RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ**

E' nominato dal DS e risponde al DS.

**PRINCIPALI RESPONSABILITÀ**

- Sviluppare, definire ed attuare quanto previsto dal Sistema Qualità, come rappresentante della Direzione riguardo al sistema stesso
- Provvedere alla stesura ed aggiornamento della documentazione di definizione del Sistema Qualità (Manuale, Procedure e Piani Qualità)
- Preparare ed assistere la Direzione nelle attività di riesame periodico del Sistema Qualità
- Curare la distribuzione della documentazione in modo controllato
- Intervenire in tema di assistenza agli utenti sui problemi della Qualità
- In caso di rilevazione di processi in condizioni di non conformità, sottoporre alla Direzione la situazione per un pronto intervento; quando ritenuto opportuno, richiedere l'intervento del DS per le conseguenti decisioni
- Partecipare alla valutazione dei fornitori e verificare la corretta applicazione delle procedure del SQ
- Effettuare il controllo della rilevazione e risoluzione delle non conformità
- Curare l'impostazione e il controllo delle azioni correttive e preventive
- Preparare il piano di verifiche ispettive e coordinarne l'attuazione
- Impostare e valutare le analisi statistiche inerenti alla qualità dei servizi forniti.

A.2 ORGANI COLLEGIALI ED ALTRE POSIZIONI

Responsabilità, autorità degli organi

- Assemblea dei Coordinatori del Consiglio di Classe
- Collegio dei Docenti (CD)
- Comitato Genitori (CG)
- Comitato dei Coordinatori di Dipartimento
- Comitato Studentesco (CS)
- Consiglio d'Istituto (CI)
- Dipartimento (DIP)
- Giunta Esecutiva (GE)
- Organo di Garanzia

e delle posizioni:

- Coordinatore del CC (COO CC)
- Coordinatore del Dipartimento (COO DIP)
- Funzioni Strumentali (FS)

sono anche individuate nel POF, cap. 8 Organigramma.

B. DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI (DSGA)

Struttura, responsabilità e autorità del DSGA sono specificate dal Piano annuale di lavoro.

**ALLEGATO 4/5 – PROFILO DELLE POSIZIONI**

in ALLEGATI AL MQ E PR

- RAQ (4/5A)
- FS (4/5B)
- Coordinatore di DIP (4/5C)
- Coordinatore di CC (4/5D)
- Responsabile URP (4/5E)

**Sezione 6 – Gestione delle Risorse**

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

## 1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Il Liceo Marinelli mette a disposizione le risorse necessarie per sviluppare e fornire i servizi in modo da soddisfare i requisiti dell'utenza.

Le risorse a disposizione sono

- personale competente in relazione agli incarichi attribuiti e alle mansioni da svolgere, aggiornato e reso consapevole del proprio ruolo per la Qualità (Sez. 6 CAP 2)
- infrastrutture e attrezzature di lavoro, di cui al successivo CAP 3 di questa Sezione, comprendenti:
  - ambienti didattici e uffici idonei
  - attrezzature efficienti e adeguate alle attività da svolgere
  - strumenti hardware, software, di rete e applicazioni informatiche
- attività di monitoraggio e di controllo volti al miglioramento continuo dei processi (vedi Sez. 7 CAP 6 e Sez. 8).

La Direzione verifica periodicamente l'adeguatezza delle risorse assegnate tramite l'analisi degli elementi nel corso del riesame (Sez. 5 CAP 6) e sollecita i responsabili a segnalare eventuali carenze e a suggerire miglioramenti nella dotazione delle risorse.

## 2. RISORSE UMANE

### 2.1 COINVOLGIMENTO

Strumento indispensabile per accrescere la motivazione, le competenze e le abilità è la condivisione degli obiettivi di qualità da parte di tutti gli operatori della scuola.

Grazie al coinvolgimento degli operatori e agli interventi di formazione, il Liceo Marinelli promuove miglioramenti culturali, organizzativi e operativi: aggiornamento disciplinare/metodologico/tecnico, inserimento di nuovi assunti, nuovi incarichi, maggiori responsabilità, sviluppo delle capacità manageriali.

### 2.2 COMPETENZE E FORMAZIONE

#### 2.2.1 GENERALITÀ

Nell'assegnazione di compiti, la Direzione persegue l'obiettivo di valersi di risorse competenti e adeguate al lavoro da svolgere e consapevoli del loro ruolo, ai fini della soddisfazione dei requisiti degli utenti. Considerato che il personale influenza significativamente la conformità del servizio, questo obiettivo viene perseguito attraverso

- la definizione di alcuni profili significativi e il loro eventuale aggiornamento in relazione all'evoluzione delle responsabilità e dei contenuti dell'incarico; tali profili sono allegati alla SEZ. 5 del presente MQ
- l'individuazione di personale idoneo, in relazione agli incarichi da ricoprire
- il conseguimento di esperienze significative, anche al fianco di colleghi di maggiore competenza, anzianità di servizio e/o livello
- l'attuazione di opportuni interventi di formazione.

#### 2.2.2 FORMAZIONE

Il programma di formazione è discusso nell'incontro di riesame della Direzione. Nel corso della stessa riunione sono esaminati e verificati gli esiti delle sessioni di formazione avvenute nel periodo precedente.

Al DS inoltre è riservata l'autorità di indire sessioni ulteriori di formazione, su richiesta degli interessati e degli incaricati

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 6	Pagina 2/4
----------------	--------------------	--------------	---------------

- per colmare lacune informative/formative emerse
- per informare i dipendenti neo-assunti dei valori e dei principi della qualità.

Le modalità di attuazione e la documentazione degli interventi formativi sono registrate su un modulo riportato in Allegato 6.2.1A - Interventi di formazione eseguiti (v. Documenti e Moduli).

Il RAQ, per conto del DS, ha il compito di mantenere traccia documentale degli interventi di formazione eseguiti e del personale formato in relazione alle mansioni attribuite.

#### 2.2.3 PERSONALE DI NUOVA ASSUNZIONE

Il personale del Liceo, all'atto dell'inserimento nell'organizzazione, è informato e sensibilizzato in merito alle linee guida del suo Sistema Qualità.

#### 2.2.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE

Il personale in servizio nel Liceo è oggetto di interventi formativi sulle istruzioni di lavoro all'atto del conferimento di un incarico o mansione che ha influenza sul Sistema Qualità, sia in caso di attribuzione di compiti operativi nuovi, che in caso di rilascio di ogni procedura nuova o modificata, relative ai compiti a lui affidati.

L'istruzione del personale è richiesta: dal coordinatore o referente dell'unità organizzativa in cui si colloca il dipendente; dal DS in occasione del cambiamento di mansioni; dal RAQ nel corso di un'azione correttiva o preventiva dipendente da un'insufficiente formazione. Il responsabile dell'unità organizzativa interessata ha il compito di verificare l'esito della formazione svolta e di segnalare l'esigenza di ulteriore formazione.

#### 2.2.5 VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI FORMATIVI EFFETTUATI

Gli esiti degli interventi formativi svolti e le eventuali nuove esigenze sono oggetto di analisi, valutazione e revisione nel riesame della Direzione, nel corso del quale il DS propone il programma formativo successivo, confermando o riformulando quanto stabilito e approvato nel riesame precedente.

#### 2.2.6 INTERVENTI FORMATIVI A RICHIESTA

Eventuali esigenze formative addizionali, rilevate dal RAQ o da altri responsabili, vengono soddisfatte, dopo l'approvazione del DS, con gli opportuni interventi formativi, concordando date, contenuti e partecipanti.

Gli interventi possono riguardare personale già in servizio, di nuova assunzione o adibito a nuovi incarichi e mansioni.

#### 2.2.7 REGISTRAZIONE DEGLI INTERVENTI

Ogni intervento formativo è oggetto di registrazione che documenta

- data dell'intervento, durata ed eventuali motivazioni
- docenti coinvolti e argomenti trattati
- personale oggetto della formazione
- eventuale documentazione rilasciata.

L'intervento è documentato e registrato.

### **3. INFRASTRUTTURE**

La Direzione del Liceo Marinelli, sulla base delle esigenze rilevate, provvede a mantenere le infrastrutture in stato di efficienza e tali da consentire la piena operatività degli addetti per conseguire la conformità ai requisiti del servizio.

### **3.1 ASSEGNAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE**

Le principali infrastrutture messe a disposizione del personale per lo svolgimento della missione del Liceo, nel rispetto dei requisiti specificati, sono

- uffici, aule, aule speciali e laboratori
- attrezzature di ausilio alla didattica
- sistema informatico gestionale.

### **3.2 RESPONSABILITÀ ATTRIBUITE**

#### 3.2.1 UFFICIE AULE

La quantificazione degli spazi necessari per eseguire le attività da svolgere è affidata al DS, come pure la responsabilità della richiesta all'ente proprietario dei locali necessari per l'esecuzione delle attività didattiche e l'eventuale formulazione delle proposte di adeguamento e/o ampliamento.

#### 3.2.2 ATTREZZATURE

Il Documento contabile annuale (Programma), predisposto dal DSGA e dal DS e deliberato dal CI, definisce le esigenze di nuove attrezzature.

#### 3.2.3 SISTEMA INFORMATICO GESTIONALE

La conduzione, la gestione amministrativa e la documentazione implicano l'utilizzo di strumenti informatici idonei, capaci di monitorare l'impiego delle risorse e di produrre documenti secondo le scadenze degli impegni programmati.

Il Liceo Marinelli si è dotato di appositi strumenti software, capaci di agevolare la gestione dei singoli processi. Le funzionalità di tali strumenti software sono state discusse dal DS e dal DSGA insieme ai loro diretti collaboratori.

L'utilizzo di tali software è affidato agli assistenti tecnici di supporto alla funzione docente (v. POF, Piano delle attività del personale ATA), che hanno il compito di segnalare le eventuali esigenze di ulteriori miglioramenti.

### **3.3 MANUTENZIONE**

Il DS e il DSGA sono responsabili della sorveglianza relativa alla funzionalità e all'efficienza delle attrezzature; gli interventi di manutenzione e/o di adeguamento necessari possono essere svolti da personale esterno alla scuola.

## **4. AMBIENTE DI LAVORO**

Gli ambienti di lavoro sono adeguati alle attività che si svolgono nel Liceo e alle condizioni di sicurezza e di salute dei lavoratori previste dalla normativa cogente (D.Lgs. 81/2008; "Documento di valutazione dei rischi" e "Piano di intervento"), con il concorso della Provincia di Udine (ente proprietario) e il coordinamento del RSPP.

Il DS e i suoi collaboratori provvedono a che le condizioni igieniche e climatiche degli uffici e delle aule, la rumorosità e la luminosità, le condizioni di ordine e di decoro dei locali siano mantenute idonee all'assicurazione della qualità dei processi. In sede di riesame, la Direzione esamina le eventuali anomalie segnalate o riscontrate, proponendo azioni correttive o preventive.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	6	4/4

**Sezione 7 – Processi operativi**

## **1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI**

Il diagramma nell'ALLEGATO 1/4 mostra il flusso generale dei processi di produzione dei servizi del Liceo Marinelli, evidenziando i cosiddetti Processi primari.

L'Allegato 1/1 elenca le procedure attraverso le quali è attuata la pianificazione della qualità nei processi di realizzazione dei servizi.

In particolare

- gli obiettivi ed i requisiti dell'offerta formativa del Liceo sono espressi dal POF, di cui al PAR 0.1 Sez. 1, di questo Manuale
- la programmazione educativa e didattica riguarda i processi educativi e didattici, le risorse specifiche, le attività di verifica, valutazione, monitoraggio e le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi soddisfano i requisiti.

## **2. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE**

### **2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI**

Gli utenti del Liceo appartengono a queste categorie

- gli allievi, utenti diretti dei servizi didattici, e le loro famiglie
- le università, in genere destinatarie degli allievi del Liceo, una volta superato l'ESC
- il territorio: pubblica amministrazione; associazioni culturali e professionali; aziende; fondazioni, comitati, enti di formazione e di ricerca; organizzazioni sociali.

Con questi interlocutori dialogano i soggetti del Liceo preposti a tale tipo di relazioni, come specificato dal POF, allo scopo di rilevare le loro attese di qualità, cioè i requisiti richiesti ai servizi educativi e didattici.

Le esigenze espresse e le aspettative degli utenti sono rilevate nelle attività di presentazione dell'offerta formativa del Liceo alle famiglie e agli allievi che stanno completando il ciclo scolastico precedente.

I requisiti sono ulteriormente chiariti a seguito dell'acquisizione delle domande d'iscrizione presentate dagli allievi.

Vengono inoltre proposti agli allievi e alle loro famiglie questionari strutturati di individuazione delle attese più specifiche (PQ 7.2.1.1).

Le richieste del contesto sociale sono rilevate dai referenti dell'orientamento formativo e in uscita attraverso gli incontri con il mondo dell'impresa e delle professioni.

Le attese implicite del territorio vengono acquisite in modo informale da DS, da FS e da responsabili di progetto e di DIP nel corso degli incontri organizzativi con enti, associazioni, istituzioni formative e aziende, finalizzati all'ampliamento e alla qualificazione dell'offerta formativa.

Dopo l'erogazione del servizio scolastico, il Liceo si propone di formalizzare l'acquisizione dei dati, ora informalmente recepiti, relativi alla prosecuzione degli studi in sede universitaria da parte dei propri allievi. E' allo studio, nel quadro della convenzione in atto con l'Università degli studi di Udine, la possibilità di acquisizione sistematica e completa delle informazioni su iscrizioni alle facoltà, superamento e graduatorie delle prove di ammissione.

## 2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

### 2.2.1 RIESAME DEI REQUISITI

Il risultato delle rilevazioni dei requisiti dell'utenza è espresso dal POF nel suo complesso, in particolare dall'offerta delle attività strutturali, di servizio, culturali e sociali e dai progetti didattici, che sono descritti dalla procedura PR 7.2.1 RIESAME DELL'OFFERTA FORMATIVA.

#### OFFERTA

I documenti che costituiscono l'offerta del Liceo Marinelli sono

- Piano dell'offerta formativa (POF)
- Brochure informativa per l'orientamento degli studenti di scuola secondaria di 1<sup>a</sup> grado contenente indicazione dei curricoli e delle attività integrative del Liceo
- informazioni disponibili sul sito web del Liceo
- materiale appositamente predisposto dal docente incaricato dell'orientamento in entrata per le presentazioni presso gli sportelli di Scuola aperta
- materiale informativo predisposto dai docenti e dagli studenti ed esposto nelle apposite bacheche informative durante Scuola aperta.

La proposta agli allievi è espressa tramite

- presentazioni dell'offerta formativa del Liceo presso le scuole secondarie di 1<sup>a</sup> grado
- attività di Scuola aperta organizzate presso il Liceo
- colloqui diretti con le famiglie e con gli allievi di scuola secondaria di 1<sup>a</sup> grado
- stage di orientamento degli studenti di classe terza della scuola secondaria di 1<sup>a</sup> grado presso la sede del Liceo
- assistenza all'iscrizione on line.

#### DOMANDA D'ISCRIZIONE

La domanda d'iscrizione on line perviene alla SGR, Ufficio Didattica, come da norma.

### 2.2.2 VERIFICA DI FATTIBILITÀ

Superati i controlli di tipo amministrativo, la SGR provvede alla convalida della domanda.

È compito della SGR verificare che le richieste dell'allievo siano compatibili con le disponibilità numeriche autorizzate.

In caso di eccedenza, il DS e suoi collaboratori contattano la famiglia e l'allievo, per giungere a una scelta condivisa.

Infine l'eventuale conferma dell'iscrizione è documentata dall'affissione degli elenchi delle classi prime all'albo e dalla loro pubblicazione sul sito web del Liceo entro il 31 luglio.

### 2.2.3 VARIANTI

Gli stessi procedimenti di controllo elencati nei paragrafi precedenti sono attuati anche in occasione di varianti che l'allievo ritenga di dover apportare alla sua domanda d'iscrizione iniziale.

Le procedure di riferimento sono

PR 7.2.1 – RIESAME DELL'OFFERTA FORMATIVA

PR 7.2.2 – COMUNICAZIONI CON ALLIEVI E FAMIGLIE

## 2.3 COMUNICAZIONI CON L'UTENTE

L'allievo o la sua famiglia che ne manifestassero la necessità possono incontrare gli incaricati del Liceo Marinelli, con le modalità specificate dalla PR 7.2.2.

La stessa procedura specifica le modalità delle comunicazioni che il Liceo mette in atto al fine

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	7	3/9

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

di ottenere una sempre maggiore collaborazione con la famiglia, finalizzata al raggiungimento del successo scolastico e formativo dello studente.

### **RECLAMI**

Il Liceo attribuisce rilevanza alle segnalazioni di non soddisfazione dell'utente, pervenute in forma di reclamo. Quando imputabili a errore del personale interno o di un fornitore, a errore di procedura e ad altre cause interne, il Liceo si adopera per l'analisi e il superamento dei motivi che ne sono alla base.

La gestione e l'evasione dei Reclami degli allievi o delle famiglie è condotta dal DS secondo le modalità operative, le responsabilità e i controlli descritti nei moduli predisposti e allegati al MQ.

## **3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

I processi di progettazione e sviluppo del Liceo si differenziano in servizi formativi, amministrativi e tecnico ausiliari.

### **3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

#### **SERVIZI FORMATIVI**

fanno riferimento a

- formulazione dell'offerta formativa (riesame, verifica e validazione del Piano dell'offerta formativa) di cui alla PR 7.2.1 RIESAME DELL'OFFERTA FORMATIVA e Piani Qualità correlati
- presentazione dell'offerta formativa (POF)
- progettazione di CD, DIP, CC relativamente all'insegnamento curricolare
- elaborazione delle attività e dei progetti curricolari ed extracurricolari (secondo modelli registrati).

#### **SERVIZI AMMINISTRATIVI E TECNICO AUSILIARI**

sono pianificati dal DSGA che definisce attività, orari di servizio, suddivisione degli incarichi e dei compiti, livello di qualità da garantire (Piano delle attività del personale ATA).

Il riesame dei servizi ATA è condotto dal DSGA in modo da convalidare il Piano o modificarlo per rispondere a nuove esigenze operative o migliorare l'efficacia del servizio.

### **3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Gli elementi in ingresso tengono conto dei requisiti indicati nel CAP 7.2.1, della normativa cogente e delle precedenti esperienze legate a progettazioni consolidate o già concluse.

Provengono quindi da:

- domande di iscrizione contenenti le eventuali opzioni prescelte
- richieste relative all'insegnamento della religione cattolica
- scelte relative alle attività extracurricolari
- provenienza territoriale degli iscritti e orari dei mezzi di trasporto
- benchmarking con Istituti che operano nella stessa area formativa.

### **3.3 ELEMENTI IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Gli elementi in uscita della progettazione sono espressi nei verbali o nelle schede di programmazione educativo-didattica di CD, DIP, CC e nelle schede elaborate dai RP.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	7	4/9

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

### **3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

Il riesame della progettazione dei servizi formativi è condotto

- dai DIP nelle riunioni periodiche di controllo del raggiungimento degli obiettivi fissati
- dai CC nelle riunioni periodiche di controllo del raggiungimento degli obiettivi della programmazione educativo-didattica
- da ogni DOC per verificare l'adeguatezza del Piano di lavoro/Curricolo DIP rispetto al livello di competenze, conoscenze e abilità degli studenti
- da ogni RP relativamente alla coerenza dell'attività/progetto con la Politica per la Qualità e gli indirizzi e le finalità del POF
- da DS, DSGA e CI per la fattibilità rispetto alle risorse.

Il riesame dei servizi ATA è condotto dal personale ATA e dal DSGA. Modifiche degli incarichi e degli orari possono essere decise dal DSGA per adeguarli a nuove esigenze o migliorare l'efficacia del servizio.

### **3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

La verifica della progettazione e sviluppo dei servizi correlati all'offerta formativa è affidata alla Direzione, dopo che i singoli RP hanno controllato la corrispondenza tra quanto progettato e i requisiti in ingresso e l'hanno registrata sull'apposita scheda.

La verifica dei servizi ATA è affidata alla Direzione.

Le schede progetto sono depositate presso l'ufficio del DSGA.

### **3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

La validazione della progettazione e sviluppo dei servizi, attività e progetti è affidata agli OCCC specificamente coinvolti, allargati anche agli utenti (CI, CC aperti), a seguito della quale i responsabili registrano sulla scheda se i risultati della progettazione sono percepiti realmente come corrispondenti ai bisogni espressi e alle attese degli stakeholders.

I risultati costituiscono input per il riesame della Direzione.

### **3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

A seguito della rilevazione di incoerenze, da parte degli OCCC e dei responsabili, tra quanto progettato e i bisogni e le attese di utenti e parti interessate, possono intervenire modifiche alla progettazione e allo sviluppo rispetto a contenuti, metodi, tempi, fasi delle attività, modalità di controllo.

Tali modifiche sono registrate sui verbali o sulle schede progetto.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 7	Pagina 5/9
----------------	--------------------	--------------	---------------

## **4. APPROVVIGIONAMENTO**

Il Liceo acquisisce risorse umane, servizi e beni forniti da personale e strutture esterne. Riguardo ai beni e ai servizi, le modalità di pianificazione, di scelta delle fonti di acquisto, di richiesta delle offerte, di rilascio dell'ordine di acquisto, di accettazione e controllo delle forniture, e le relative responsabilità sono specificate dalla PR 7.4.1 APPROVVIGIONAMENTI.

### **4.1 PROCESSI DI APPROVVIGIONAMENTO**

Il Liceo Marinelli adotta opportune procedure per garantire che i servizi e i prodotti acquistati siano conformi ai requisiti specificati dalle intese, dai contratti di prestazione e dagli ordini di acquisto.

#### **APPROVVIGIONAMENTO RISORSE UMANE**

Il Liceo acquisisce servizi formativi da parte di EELL, aziende, associazioni e agenzie, liberi professionisti.

#### **APPROVVIGIONAMENTO SERVIZI E BENI**

La procedura 7.4.1, nel capitolo dedicato alla "Valutazione Fornitori", specifica che per ogni materiale o attrezzatura da acquistare, il DSGA dispone di un elenco di fornitori già analizzati e valutati, in grado di fornire quanto richiesto.

### **4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO**

#### **APPROVVIGIONAMENTO RISORSE UMANE**

L'individuazione dei formatori si basa su presentazione di curricula, di titoli ed esperienze pregresse. La responsabilità dell'affidamento degli incarichi è del DS che stipula i contratti relativi.

#### **APPROVVIGIONAMENTO SERVIZI E BENI**

Le acquisizioni di servizi (vigilanza notturna, disponibilità hotel e trasporti, lavanderia ...) e gli acquisti di beni da parte del Liceo Marinelli sono effettuati per mezzo di documenti scritti riportanti

- facilità di accesso
- presenza dell'offerta sul territorio
- modalità di consegna
- condizioni e termini di pagamento
- precise identificazioni dei servizi e dei beni
- riferimenti ai documenti tecnici
- capitolato di acquisizione.

### **4.3 VERIFICA DEI BENI E SERVIZI ACQUISTATI**

#### **APPROVVIGIONAMENTO RISORSE UMANE**

La valutazione dei servizi erogati avviene sulla base della rilevazione di soddisfazione dei fruitori e della coerenza con quanto pattuito con il DS.

I risultati di customer satisfaction vengono registrati e depositati presso l'Ufficio assicurazione qualità.

#### **APPROVVIGIONAMENTO SERVIZI E BENI**

Il Liceo Marinelli ha definito le responsabilità e le modalità operative con le quali il personale addetto al ricevimento svolge il lavoro di accettazione dei materiali provenienti dai fornitori, a seguito di ordini di acquisto. Tali indicazioni sono riportate nei piani di controllo richiamati dalla PR 7.4.1 APPROVVIGIONAMENTI.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 7	Pagina 6/9
----------------	--------------------	--------------	---------------

## 5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 5.1 CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

#### 5.1.1 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI PROPOSTI

L'offerta formativa del Liceo Marinelli è presentata nel POF e descritta dalla PR 7.5.1. I servizi amministrativi e tecnico ausiliari sono elencati nel Piano attività del personale ATA. Il controllo delle attività e dei processi didattici compete a CD, DIP, CC e DOC.

#### 5.1.2 ISTRUZIONI DI LAVORO

Le modalità di esecuzione delle attività didattiche sono descritte nel POF; la programmazione delle attività educative e didattiche è illustrata nel POF ed è descritta dalla PR 7.5.4.

Le modalità di realizzazione delle attività del personale ATA sono indicate nel relativo Piano con riferimento ai singoli operatori e riguarda le attività concernenti:

servizi generali (accoglienza, sorveglianza e vigilanza degli studenti ...)

pulizia e riassetto degli spazi scolastici

supporto alle attività didattiche

servizi amministrativi: area risorse umane.

#### 5.1.3 APPARECCHIATURE

Il Liceo dispone di attrezzature di supporto alla didattica e di aule speciali, come specificato nel POF. La manutenzione ordinaria è affidata al personale ATA.

Biblioteca: la conservazione di tutto il materiale, la catalogazione e informatizzazione, il rilascio, l'accessibilità e l'orario di servizio, le richieste di acquisto sono responsabilità del DOC incaricato, del gruppo di lavoro, dei coordinatori di DIP e di eventuali collaboratori esterni.

Laboratori e palestre: la gestione dei laboratori e delle palestre e il loro utilizzo didattico, l'acquisto delle attrezzature e il loro collaudo sono di responsabilità dei DOC incaricati e degli assistenti tecnici.

#### 5.1.4 DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Il controllo degli esiti dei lavori didattici non fa uso né di apparecchiature di monitoraggio, né di apparecchiature di misurazione.

#### 5.1.5 ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Le modalità di verifica e valutazione delle attività didattiche sono descritte dal POF e specificate nella PR 7.5.4.

La responsabilità delle attività di monitoraggio per i servizi ATA spetta al DSGA.

#### 5.1.6 ASSISTENZA AL TERMINE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO

Il rilascio degli attestati comprovanti l'erogazione del servizio è responsabilità dei presidenti delle commissioni dell'ESC; la consegna della documentazione relativa è di pertinenza della SGR alunni del Liceo.

### 5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Liceo Marinelli ha predisposto idonee procedure relative alle attività di prova e controllo allo scopo di verificare che i requisiti specificati per i servizi forniti e per i relativi processi esecutivi siano soddisfatti; tali controlli e le modalità di esecuzione e di registrazione sono specificati dalla PR 7.5.4.

I processi dell'area dei servizi ATA sono soggetti a validazione rispetto ai risultati delle rilevazioni di efficacia ed efficienza effettuate dal DSGA, in relazione anche al livello di

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	7	7/9

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

validità percepito dalle parti interessate.

#### 5.2.1 RIESAME ED APPROVAZIONE DEI PROCESSI

La citata PR 7.5.4 specifica con gli opportuni PQ (prove in ingresso e in uscita, controllo dell'apprendimento, esercitazioni ESC) le modalità di riesame dei processi di erogazione dei servizi.

#### 5.2.2 QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE

I processi di formazione e aggiornamento del personale di cui al par. 6.2 del MQ sono validati preventivamente dal CD e dall'assemblea del personale ATA in sede di programmazione del piano annuale.

#### 5.2.3 REGISTRAZIONE DELLE PROVE, CONTROLLI

I documenti utilizzati dal Liceo Marinelli per registrare i controlli durante le fasi di produzione dei servizi sono elencati nella PR. 4.2.2 REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ.

### **5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ**

#### 5.3.1 GENERALITÀ

Il Liceo Marinelli ha stabilito modalità di lavoro opportune e di sistematica archiviazione che consentono

- l'identificazione della documentazione raccolta nel corso dei processi di progettazione e di produzione dei servizi
- la rintracciabilità degli stessi documenti in relazione ad allievo e classe ai quali fanno riferimento.

Tali modalità di lavoro sono descritte nella PR 7.5.4 PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE e nel Piano delle attività del personale ATA.

### **5.4 PROPRIETÀ DELL'UTENTE**

Il Liceo Marinelli per le sue attività caratteristiche non utilizza prodotti forniti dall'utenza; peraltro, nel corso delle attività didattiche, alcuni documenti e oggetti di proprietà degli allievi vengono a trovarsi nei locali del Liceo, in particolare:

- dati personali sensibili, custoditi e salvaguardati secondo normativa vigente
- con l'iscrizione al 1° anno, l'allievo è tenuto a consegnare il diploma di Scuola Secondaria di primo grado
  - il documento viene conservato dalla SGR alunni
  - è gestito con cura e con riservatezza, nel rispetto delle normative vigenti
  - viene riconsegnato all'allievo al termine del suo corso di studi presso il Liceo; la SGR alunni mantiene evidenza dell'avvenuta riconsegna.
- il Liceo mette a disposizione nelle aule attaccapanni e armadi per riporre gli oggetti personali (indumenti, libri, quaderni, ...) di proprietà degli allievi, che ne sono direttamente responsabili.

### **5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI**

Le modalità di conservazione e protezione, nei locali adibiti ad archivio del Liceo, dei documenti relativi alle attività didattiche svolte e ai controlli eseguiti (prove di verifica/test, materiali degli esami, registri di classe e personali ...) rispettano le norme amministrative cogenti, in modo da garantirne l'identificazione, l'accessibilità e il mantenimento della conformità ai requisiti.

Al fine di evitare eventuali danneggiamenti, il Liceo ha provveduto a produrre e gestire copie di

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	7	8/9

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

back-up dei dati personali informatici degli allievi e degli operatori della scuola in una unità remota nella sede di via Galilei e un hard-disk esterno custodito nella cassaforte ignifuga della SRG alunni. Il back-up viene eseguito quotidianamente.

## **6. CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO**

Gli strumenti di controllo e di misura dei processi di erogazione del servizio didattico, i criteri e gli indicatori utilizzati per le varie tipologie di prove sono concordati in sede di programmazione dagli OOCC competenti e quindi monitorati e validati in sede applicativa sulla base della loro efficacia in rapporto agli obiettivi della valutazione.

Le attività relative al controllo (scelta dei materiali didattici, scelta delle prove e dei test di valutazione da erogare, griglie di valutazione, indicatori di obiettivi, controllo della loro validità) sono definite dalla PR 7.5.4 PROGRAMMAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE e PQ correlati.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 7	Pagina 9/9
----------------	--------------------	--------------	---------------

**Sezione 8 - Misurazione, analisi e miglioramento**

## 1. GENERALITÀ

I processi di monitoraggio e misurazione si pongono gli obiettivi di

- assicurare la costante conformità ai requisiti degli utenti dei servizi forniti
- assicurare la conformità del Sistema Qualità alle norme di riferimento
- fornire i dati per pianificare e per controllare le azioni di miglioramento continuo.

## 2. MONITORAGGI E MISURAZIONI

### 2.1 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

#### 2.1.1 COMUNICAZIONI CON L'UTENZA

La rilevazione della soddisfazione degli utenti del Liceo Marinelli è parte essenziale della comunicazione bidirezionale tra il Liceo Marinelli e i suoi interlocutori (per il significato del termine "cliente/utente", si veda Sez. 7, PAR 2.1).

Il Liceo sottopone questionari di customer satisfaction a studenti, genitori, DOC e personale ATA rispetto al servizio erogato.

Il DS e i suoi collaboratori rilevano il grado di soddisfazione delle parti interessate attraverso colloqui diretti, reclami presentati, pareri degli OOC e delle RSU. Il DSGA lo rileva relativamente al personale ATA. Il singolo DOC valuta la soddisfazione nel corso dei colloqui diretti, individuali e generali, con le famiglie.

Vengono utilizzati da parte di alcuni DOC, liberamente e volontariamente, questionari relativi alla funzione docente, compilati in modo anonimo dagli allievi e depositati presso l'ufficio SGQ.

Costituiscono fonte di rilevazione formale le relazioni sugli stages/scambi, viaggi di istruzione o sulle attività e progetti da parte degli enti e delle aziende coinvolti.

I risultati delle rilevazioni formali di soddisfazione costituiscono elementi per il Riesame della DIR.

#### 2.1.2 REGISTRAZIONI

Le comunicazioni relative alla qualità dei servizi provenienti dagli utenti sono raccolte nei modi seguenti

- comunicazioni in forma cartacea: sono recapitate al DS e conservate negli uffici dei Servizi Amministrativi
- in caso di reclami, numero e settore di pertinenza sono oggetto di registrazione
- le e-mail e le altre comunicazioni pervenute on line sono gestite dai Servizi Amministrativi, Ufficio protocollo.

### 2.2 AUDIT INTERNO

#### 2.2.1 GENERALITÀ

La coerenza dei processi operativi e di controllo con la politica della qualità è oggetto di verifica da parte della Direzione e del RAQ. Per questi motivi, il Liceo Marinelli ha predisposto la procedura PR 8.2.1 – VERIFICHE allo scopo di riscontrare la corretta attuazione e l'efficacia del Sistema Qualità per il raggiungimento degli obiettivi posti dalla Direzione. La normativa di riferimento è la 19011.

Gli audit condotti dal Liceo Marinelli sono di tipo interno e riguardano uffici e unità dell'organizzazione.

Gli audit sono condotti da un Responsabile del Gruppo di Verifica (RGV), generalmente

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 8	Pagina 2/6
----------------	--------------------	--------------	---------------

insieme ad uno o più assistenti.

Il personale che esegue gli audit sia come RGV che come assistente deve essere indipendente da chi ha diretta responsabilità nell'attività sottoposta ad audit.

#### **RESPONSABILE DEL GRUPPO DI VERIFICA**

Il Responsabile del gruppo di verifica può essere un dipendente

- con adeguate caratteristiche culturali e professionali
- preparato secondo un iter di formazione idoneo a conferirgli le competenze necessarie
- senza alcun rapporto gerarchico con i responsabili degli uffici e unità dell'organizzazione verificati, al fine di garantire obiettività e imparzialità della verifica,

oppure

un esperto esterno di documentata esperienza in materia, scelto a insindacabile giudizio del DS.

#### 2.2.2 PIANIFICAZIONE

La pianificazione degli audit è affidata alla responsabilità della Direzione che convalida, con o senza varianti, il programma di audit preparato dal RAQ, in occasione della riunione di Riesame della Direzione.

La Direzione designa il Responsabile del gruppo di verifica (RGV) per ciascun audit programmato.

Nel caso che le verifiche svolte abbiano evidenziato condizioni pregiudizievoli per la qualità dei servizi, il DS, su eventuale proposta del RAQ, decide di indire ulteriori audit.

#### 2.2.3 PREPARAZIONE

Il RGV ha il compito di definire il programma di lavoro, di ripartirlo tra i componenti del gruppo e di preparare il materiale occorrente per l'audit.

#### 2.2.4 ESECUZIONE

Le fasi di audit consistono nel riscontrare l'evidenza oggettiva della conformità degli aspetti esaminati con le prescrizioni contenute nei documenti di riferimento.

#### **RAPPORTO DI VERIFICA**

Le risultanze della verifica effettuata sono discusse con l'operatore interessato e riportate nel rapporto di verifica; il rapporto è inviato al RAQ e registrato nell'archivio apposito del Servizio Assicurazione Qualità, secondo le modalità specificate dalla Sez. 4 CAP 2 del presente Manuale.

E' compito del RAQ valutare gli esiti delle verifiche e riferirne durante il Riesame della Direzione.

#### 2.2.5 AZIONI CORRETTIVE, DISPOSTE A SEGUITO DI VERIFICHE

Il RAQ, esaminato il Rapporto di verifica, propone al DS le eventuali azioni correttive da intraprendere; il processo di convalida e di attuazione delle azioni correttive è descritto nel successivo PAR. 5.2 di questa sezione.

### **2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

Il monitoraggio e la misurazione si esplicano nei controlli dei requisiti e delle fasi di erogazione dei servizi, i cui processi sono specificati nelle procedure elencate nell'allegato 1 della Sez. 1 del presente MQ.

I risultati dei controlli sono utilizzati per rilevare l'andamento tendenziale dei processi e sono riportati su appositi documenti indicati nelle procedure di riferimento. Tali documenti sono firmati da chi ha effettuato i controlli e archiviati.

N. Rev.	Data	Sezione	Pagina
6.1	2014.03.28	8	3/6

LICEO MARINELLI UDINE	<b>MANUALE SISTEMA QUALITA'</b>	MQ – REV 6.1 DEL 2014/03/28
-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

In particolare:

- controllo del possesso dei requisiti e della qualificazione del personale cui sono affidate specifiche responsabilità
- controllo delle attività didattico-educative fondamentali, nel corso e alla fine delle stesse, come specificato dalla PR 7.5.4 PROGRAMMAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITA' DIDATTICHE e dalle PR indicate nel diagramma di flusso nell'allegato 1 della Sez. 4.

### 3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

Le responsabilità, le modalità operative ed i moduli di registrazione utilizzati per la rilevazione, la documentazione e la risoluzione delle non conformità sono specificati nella PR 8.3.1 - NON CONFORMITÀ.

## 4. ANALISI DEI DATI

### 4.1 STRUMENTI STATISTICI

Il Liceo Marinelli utilizza alcune tecniche statistiche per evidenziare il grado di soddisfazione delle attese degli utenti, il raggiungimento dei fini istituzionali, l'andamento dei processi interni, i risultati delle azioni correttive/preventive, la valutazione delle risorse e dei servizi/beni acquisiti dai fornitori.

#### 4.1.1 METODI UTILIZZATI

I controlli effettuati dal Liceo Marinelli consentono di raccogliere in modo sistematico, di analizzare secondo le cosiddette "tecniche statistiche" e di presentare i dati quantitativi rilevati che caratterizzano i processi operativi.

Gli strumenti statistici utilizzati per gli obiettivi sopra indicati sono

- la raccolta di dati analitici
- la rappresentazione grafica degli stessi
- le analisi per fasi, in vista di una valutazione tendenziale dei processi.

Questi metodi consentono di esaminare i valori consuntivi e di verificare il raggiungimento degli obiettivi posti dalla Direzione, come specificato dai paragrafi successivi.

#### 4.1.2 INDICATORI CARATTERISTICI

Gli indicatori caratteristici che il Liceo intende utilizzare per il controllo delle proprie prestazioni e per monitorare i miglioramenti sono di seguito indicati, raggruppati per processi critici

- **PROCESSO DI SVILUPPO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA E IL TERRITORIO**  
grado di soddisfazione dei servizi offerti; numero e varietà delle collaborazioni attivate dal Liceo ai fini della formulazione dell'offerta formativa
- **PROCESSO DI ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA**  
grado di copertura dei settori formativi e delle attività integrative, culturali e sociali funzionali alla didattica, coerenti con gli Indirizzi del CI
- **ATTIVITÀ DIDATTICHE**

valutazioni conseguite dal Liceo e dai suoi allievi da parte di organismi esterni anche secondo modelli europei; esiti degli ESC; frequenza ed efficacia dei diversi interventi di supporto e recupero; percentuale delle attività didattiche, di servizio e progettuali rispetto a quelle programmate

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 8	Pagina 4/6
----------------	--------------------	--------------	---------------

- PROCESSI DI CONTROLLO DEGLI ESITI E DELLE AZIONI CONSEGUENTI percentuali di ammissione, abbandono, ripetenza, trasferimenti e passaggi, sospensioni del giudizio finale; rapporto tra frequenza degli interventi di recupero e relative valutazioni
- PROCESSI DI GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE numero degli interventi e/o numero medio di ore pro capite delle attività di formazione e aggiornamento dei docenti e del personale ATA.

## 5. MIGLIORAMENTO

### 5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Per esaminare e migliorare continuamente l'efficacia delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e in particolare della qualità dei servizi forniti agli utenti, il Liceo utilizza i risultati degli audit, l'analisi dei dati, la tenuta sotto controllo degli indicatori caratteristici (v. MQ 4.1.2).

Gli indicatori di miglioramento della qualità dei servizi sono oggetto di valutazioni e scelte conseguenti, nel corso del Riesame della Direzione.

In tale sede sono anche definiti i traguardi di miglioramento da conseguire nel periodo successivo che solitamente corrisponde all'anno scolastico.

#### 5.1.1 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Il Liceo Marinelli attribuisce grande importanza al miglioramento dei processi operativi, informativi e di controllo, allo scopo di poter fornire servizi migliori agli utenti e di aumentarne l'efficacia e l'efficienza. Un elemento essenziale del processo di miglioramento continuo è costituito dalla definizione e dalla realizzazione di azioni correttive e preventive e dal controllo dell'efficacia della loro attuazione.

Responsabilità, modalità operative e moduli di registrazione utilizzati per l'analisi e l'attuazione delle azioni correttive e preventive sono specificati dalla procedura PR 8.5.1 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

### 5.2 AZIONI CORRETTIVE

Il Liceo Marinelli utilizza specifici metodi per l'analisi delle non conformità, finalizzati soprattutto a identificarne le cause, allo scopo di raccogliere gli elementi utili per rimuoverle ed evitare il loro ripetersi.

#### 5.2.1 PROPOSTA

Ogni proposta di intraprendere un'azione correttiva è formulata dal RAQ. L'esigenza di disporre un'azione correttiva nasce dall'analisi dei rapporti di non conformità, dei reclami e dall'individuazione delle cause che li hanno determinati.

L'azione correttiva suggerita viene formalizzata alla DIR che la esamina, la convalida e attribuisce l'incarico di svilupparla e di formulare proposte esecutive all'incaricato competente.

#### 5.2.2 ESECUZIONE E CONTROLLO DEGLI ESITI

L'incaricato esamina gli elementi all'origine dell'azione correttiva suggerita e definisce i contenuti dei procedimenti proposti per attuare i miglioramenti di processo.

Una volta definiti i contenuti dell'azione correttiva predisposta, l'incaricato provvede all'esecuzione. Completata l'azione correttiva, il RAQ ha il compito di registrarne i risultati, ed esaminare l'efficacia e il miglioramento che si intendeva conseguire con l'azione stessa.

Della verifica degli esiti il RAQ riferisce durante la riunione di riesame della Direzione.

N. Rev. 6.1	Data 2014.03.28	Sezione 8	Pagina 5/6
----------------	--------------------	--------------	---------------

### 5.2.3 MODIFICHE PROCEDURALI DERIVANTI DA AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE

A seguito o nel corso dell'azione correttiva/preventiva può risultare necessario modificare le responsabilità, i processi operativi e la modulistica relativa a un processo; in tali circostanze il RAQ assicura che i documenti di definizione del Sistema Qualità (MQ, PR, PQ) e la modulistica vengano opportunamente revisionati, per tenere conto delle modifiche intervenute.

### **5.3 AZIONI PREVENTIVE**

Ogni proposta di eseguire un'azione preventiva è formulata dal RAQ. La determinazione delle non conformità potenziali e delle loro cause e l'esigenza di disporre un'azione preventiva nascono dall'osservazione diretta dei processi operativi, dal confronto con altre organizzazioni consimili e dalla ricerca di processi più affidabili e più economici.

La formulazione della richiesta, l'approvazione, l'esecuzione, la registrazione, l'esame dell'efficacia ed il controllo degli esiti avvengono nelle modalità specificate sopra, a proposito delle azioni correttive.