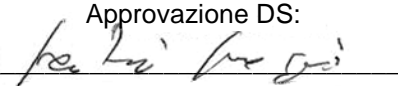
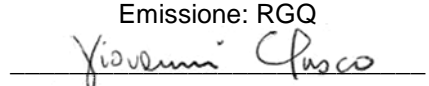

	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 1 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

REVISIONI				
N°REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO PARAGRAFO	RIFERIMENTO PAGINA
00	10-01-06	1 ^a Emissione	Tutti	Tutte
01	25-09-09	Adeguamento alla norma UN EN ISO 9001:2008	Tutti	Tutte

Sommario

3 Glossario

Approvazione DS: 	Emissione: RGQ 	Data: 25-09-09
---	--	-------------------


	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 2 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

3 GLOSSARIO


I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma ISO 9000:2005 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e Terminologia".

Per garantire una migliore comprensione di alcuni termini usati, sono riportate le seguenti definizioni:

AMBIENTE DI LAVORO	Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro
ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'	Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.
AZIONE CORRETTIVA	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di un'altra situazione indesiderabile rilevata
AUDIT	Processo sistematico, indipendente e documentato per determinare in quale misura i requisiti del sistema di gestione per la qualità sono stati soddisfatti. I risultati degli audit vengono utilizzati per valutare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per individuare opportunità di miglioramento
AZIONE PREVENTIVA	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di un'altra situazione indesiderabile rilevata
CARTA DEI SERVIZI	Si esprime attraverso il POF e il regolamento d'Istituto
CLIENTE	Organizzazione o persona che riceve un prodotto. L'itis Cerebotani identifica nel cliente il fruitore e destinatario del servizio formativo, ossia lo studente e la sua famiglia. <i>Clienti, in accezione più lata, sono i docenti e il personale ATA, oltre al MIUR, USR, USP, il mondo del lavoro e l'Università, la società civile.</i>
CONFORMITA'	Soddisfacimento di un requisito
CORREZIONE	Azione tesa ad eliminare una non conformità rilevata
EFFICACIA	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
EFFICIENZA	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli
FORNITORE	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto
INFRASTRUTTURA	Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione.
MANUALE DELLA QUALITA'	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
MIGLIORAMENTO CONTINUO	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità
NON CONFORMITÀ	Mancato soddisfacimento di un requisito
OBIETTIVO PER LA QUALITA'	qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla qualità.
ORGANIZZAZIONE	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.


	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 3 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

PARTI INTERESSATE	Alunni, famiglie, mondo del lavoro, enti territoriali, università
PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'	Parte della gestione per la qualità, che mira a stabilire obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire gli obiettivi per la Qualità
POLITICA PER LA QUALITA'	Orientamenti ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione
PROCEDURA	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
PROCESSO	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita In ambito scolastico per processo si intende l'insieme di attività interconnesse che vengono svolte al suo interno, relative ad un servizio dell'area educativa/didattica, amministrativa, ausiliaria, tecnica.
PRODOTTO	Risultato di un processo. Per l'itis Cerebotani il prodotto è identificato con il servizio formativo offerto ed il livello di formazione raggiunto dallo studente
PROGETTAZIONE E SVIUPPO QUALITA'	Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.
REGISTRAZIONE	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte
REQUISITO	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente
RIESAME	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti
RIESAME DELLA DIREZIONE	Valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di gestione per la qualità rispetto alla politica e agli obiettivi per la qualità. Può comprendere la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi per la qualità al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate
RINTRACCIABILITÀ	Capacità di risalire alla storia, all'applicazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando.
SERVIZIO	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze del cliente
SISTEMA DI GESTIONE	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti
STRUTURA ORGANIZZATIVA	Insieme di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone
VALIDAZIONE	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad un utilizzo o ad un'applicazione specifica previsti sono stati soddisfatti
VALUTATORE (AUDITOR)	Persona che ha le caratteristiche personali dimostrate e la competenza per effettuare un audit
VERIFICA	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati
VERIFICA ISPETTIVA	Vedi:AUDIT


	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 4 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

Termini di uso specifico/frequente utilizzati dall'Istituzione Scolastica


ACCREDITAMENTO	Verifica della congruenza tra le modalità di funzionamento del singolo servizio formativo ed un insieme di parametri e di condizioni predefinite.
ALTA DIREZIONE	È rappresentata da più persone o Organi Collegiali (DS, DSGA, Cdl, Giunta Esecutiva, CdD, CdC) ognuno per il settore affidatogli dalla normativa di riferimento.
APPRENDIMENTO DELLO STUDENTE	Dal punto di vista del prodotto l'apprendimento si può definire come valore aggiunto personale identificabile nell'acquisizione di competenze, abilità, conoscenze che assumono anche una dimensione etico - valoriale.
APPRENDIMENTO ORGANIZZATIVO	Dal punto di vista dell'organizzazione si tratta della capacità di imparare dalle esperienze e dai risultati conseguiti analizzandoli, valutandoli e confrontandoli attraverso, ad esempio, attività di benchmarking e di autovalutazione, con l'obiettivo di generare miglioramento e/o innovazione.
AUTOVALUTAZIONE D'ISTITUTO	Analisi sistematica ed esauriente effettuata da parte della scuola attraverso adeguate ed opportune attività di analisi (reperimento dati) e di interpretazione (degli stessi) finalizzata prevalentemente all'avvio di processi di miglioramento.
CARTA DEI SERVIZI	Documento - prodotto ai sensi del D.P.C.M. del 7 giugno 1995 relativo allo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi Scolastici" - che enuncia, ispirandosi ai principi della Costituzione Italiana, i principi fondamentali secondo i quali informa sull'attività scolastica, stabilisce gli obiettivi ai quali dovranno tendere le attività della scuola, regola la vita dell'Istituto sia dal punto di vista didattico che amministrativo e stabilisce le procedure di reclamo.
CERTIFICAZIONE	Procedura per cui una parte terza dà assicurazione scritta che un prodotto, processo o servizio è conforme a requisiti specificati.
COLLEGIO DEI DOCENTI	Formato da tutti i docenti della scuola è presieduto dal DS. In particolare delibera il Piano Annuale delle attività dei docenti, propone al Cdl la regolamentazione delle attività didattiche curricolari ed extracurricolari dell'Offerta Formativa, regola i rapporti con le famiglie e gli studenti, identifica le FS.
COMITATO DEGLI STUDENTI	Organo creato dai rappresentanti degli studenti eletti nei CdC, esprime pareri e propone iniziative sugli aspetti della vita scolastica. Fa richiesta al DS di indire l'Assemblea d'Istituto.
COMITATO DI VALUTAZIONE	Organismo eletto dal CdD, presieduto dal DS, con funzioni di supporto e valutazione del servizio scolastico svolto da docenti di nuova nomina.
COMMISSIONE QUALITÀ	I suoi componenti sono eletti dal CdD in base a criteri di competenze acquisite sia nell'ambito delle Norme quanto in quello scolastico, su indicazione del DS. Ha la funzione di collaborare con il DS per ogni decisione collegata con il SGQ.

	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 5 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

CONSIGLIO D'ISTITUTO	È organo di governo, presieduto da un genitore, costituito da docenti, personale ATA, studenti e genitori, eletti in qualità di rappresentanti. Esercita le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare, adotta il POF, approva il Regolamento Interno, il Piano Annuale, le sue modifiche e la relativa rendicontazione.
CONSIGLIO DI CLASSE	È l'organismo responsabile della programmazione didattica ed educativa della classe, formato da tutti i docenti della classe, dal DS o suo delegato che lo presiede, da due rappresentanti dei genitori e da due rappresentanti degli studenti. Il CdC ristretto ai soli docenti assume decisioni connesse al profitto dei singoli allievi, delibera sulla promozione o non promozione degli allievi.
DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI	È il responsabile dei servizi amministrativo, tecnico, ausiliario, messi in atto coerentemente alla realizzazione dell'Offerta Formativa. A tal fine organizza anche il personale addetto alla portineria, alle pulizie, alla manutenzione della struttura scolastica e dei laboratori. Cura gli aspetti contabili e, in collaborazione con il DS, predispone il Piano Annuale.
DIRIGENTE SCOLASTICO	È il rappresentante legale dell'Istituto e, in tale veste, è anche titolare delle relazioni sindacali. Assolve alla direzione, al coordinamento, alla promozione ed alla valorizzazione delle risorse umane e professionali, nonché alla gestione delle risorse finanziarie e strumentali, con annesse responsabilità in relazione ai risultati.
FUNZIONI STRUMENTALI	Sono docenti a cui il CdD assegna il compito di realizzare specifiche attività funzionali allo sviluppo dell'offerta formativa. Devono essere in possesso di competenze e requisiti specifici.
GIUNTA ESECUTIVA	Organismo eletto dal CdI e composto da un rappresentante dei genitori, degli studenti, dei docenti, del personale non docente. Ne fa parte di diritto il DS che la presiede ed il DSGA che esercita le funzioni di segretario.
ORGANO DI GARANZIA	Organo di ricorso in caso di sanzione disciplinare da parte degli studenti.
ORGANI COLLEGIALI	Organismi a livello di Istituto, distretto, provinciale e nazionale previsti per la partecipazione nella gestione della scuola, nel rispetto degli specifici ordinamenti. Gli OO.CC. nella scuola sono il CdI, il CdD, il Comitato di Valutazione del servizio degli insegnanti, il CdC.
PATTO DI CORRESPONSABILITÀ	Accordo tra scuola e famiglia finalizzato a definire in maniera dettagliata e condivisa i diritti e i doveri nel rapporto tra Istituzione scolastica, studenti e famiglie.
PERCORSO FORMATIVO	È l'insieme delle attività messe in atto nel percorso curriculare ed extracurricolare che riguardano l'aspetto formativo dell'alunno nelle sue componenti affettiva, sociale, culturale.
PERSONALE ATA	Personale Amministrativo, Tecnico, Ausiliario.
PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DEI DOCENTI	Il DS predispone e definisce gli impegni del personale docente che possono prevedere attività aggiuntive su proposta degli OO.CC. Il piano è deliberato dal CdD.

	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 6 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DEL PERSONALE ATA	<p>Il DSGA formula la proposta del Piano con particolare attenzione alle modalità di prestazione dell'orario di lavoro.</p> <p>Viene adottato dal DS dopo averne verificata la congruenza con il POF.</p>
PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA	<p>Documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'Istituzione scolastica, illustra le finalità, le scelte educative didattiche (curricolari, extracurricolari ed integrative), coerenti con i diversi indirizzi di studio dell'Istituto Scolastico, la sua struttura organizzativa ed i servizi offerti all'utenza nel rispetto del contesto culturale, sociale ed economico del territorio, nell'ambito della sua autonomia. (D.P.R. n. 275 dell'8 marzo 99).</p> <p>Il POF, elaborato da apposita Commissione nominata dal CdD in base alle indicazioni di cui all'art. 3 del succitato D.P.R., è approvato dal CdD, adottato dal Cdl e ha cadenza annuale.</p>
RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	<p>In base alle attuali normative e al CCNL esso è identificato nella figura del Dirigente Scolastico.</p>
REGOLAMENTO CONCERNENTE LE ISTRUZIONI GENERALI SULLA GESTIONE AMMINISTR.-CONTABILE DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	<p>Documento contabile annuale redatto in base al D.M. n. 44 del 1° febbraio 2001, predisposto dal DS in collaborazione con il DSGA, proposto dalla Giunta Esecutiva, deliberato dal Cdl.</p> <p>Identificato anche sotto la dizione "Programma annuale".</p>
REGOLAMENTO DI ISTITUTO	<p>Complesso delle Norme relazionali e procedurali cui devono attenersi tutte le componenti dell'Istituto. Il Consiglio d'Istituto può modificare il regolamento su proposta delle componenti scolastiche e degli OO.CC.</p>
RSU	<p>Rappresentanze Sindacali Unitarie. È costituito da sei membri con funzioni definite dal CCNL.</p>
DOCENTI COLLABORATORI DELLA DIRIGENZA	<p>Docenti nominati dal DS, che sotto la responsabilità dello stesso, collaborano alla direzione e conduzione della vita scolastica, realizzando le decisioni collegiali nel rispetto della normativa e del regolamento interno d'Istituto. Quando necessario si riuniscono con i Docenti Figure Strumentali con i quali operano a stretto contatto</p>

	Manuale della Qualità GLOSSARIO	Sezione 3	Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2008
		Ediz. MQ 00	Pag. 7 di 7
		Rev. 01	del 25-09-09

Per agevolare la comprensione di quanto esposto nel Manuale della Qualità e nelle Procedure si riportano di seguito le abbreviazioni utilizzate nell'ambito dei documenti del Sistema di gestione per la Qualità ed eventuali termini particolari.

AC/AZ. CORR.	=	AZIONE CORRETTIVA
AP/AZ. PREV.	=	AZIONE PREVENTIVA
ATA	=	PERSONALE AUSILIARIO, TECNICO, AMMINISTRATIVO
CD	=	COLLEGIO DOCENTI
CdI	=	CONSIGLIO DI ISTITUTO
D.LGS	=	DECRETO LEGISLATIVO
DDT	=	DOCUMENTO DI TRASPORTO
DS	=	DIRIGENTE SCOLASTICO
DSGA	=	DIRIGENTE SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI
FS	=	FUNZIONE STRUMENTALE
IDEI	=	INTERVENTI DIDATTICI EDUCATIVI INTEGRATIVI
IO	=	ISTRUZIONE OPERATIVA
M	=	MODULO
MIUR	=	MINISTERO ISTRUZIONE UNIVERSITA' RICERCA
MQ	=	MANUALE DELLA QUALITA'
NC	=	NON CONFORMITA'
OO.CC.	=	ORGANI COLLEGIALI
P	=	PROCEDURA
POF	=	PIANO OFFERTA FORMATIVA
RACP	=	RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA/ PREVENTIVA
RESP.	=	RESPONSABILE
REV.	=	REVISIONE
RGQ O RQ	=	RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'
RIF.	=	RIFERIMENTO
RNC O R.N.C.	=	RAPPORTO DI NON CONFORMITA'
RSPP	=	RESPONSABILE SICUREZZA
SEZ.	=	SEZIONE
SGQ	=	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
USP	=	UFFICIO SCOLASTICO PROVINCIALE
USR	=	UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE
VII	=	VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

N.B. Eventuali abbreviazioni già riportate come legenda nei singoli documenti di registrazione non sono richiamate in questo elenco.