
 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 1 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
4.1	Requisiti generali
4.2	Requisiti relativi alla documentazione
4.2.1	Generalità
4.2.2	Manuale della Qualità
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Revisione	Data	Verificato	Approvato	Natura della modifica
0	27/06/2003	A. Schiaffonati	G.B. Maderna	Emissione
1	5/05/2004	A. Schiaffonati	G.B. Maderna	Recep. Linee guida all. 3 delibera n. 13083 Reg. Lombardia

 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 2 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

4.1 Requisiti generali

Il Liceo Artistico Statale Caravaggio - *ambito formazione*, nel seguito denominato anche ENTE ha stabilito, documentato e attuato il proprio sistema di gestione per la qualità con l'intento di avere un mezzo per garantire ai Clienti/utenti ed alla Direzione, che la qualità dei servizi sia realizzata nel rispetto delle richieste dei Clienti/utenti stessi e degli standard di qualità stabiliti dal Liceo.

Il sistema di gestione per la qualità aziendale riguarda in modo specifico tutte le attività che influenzano la qualità dei servizi forniti dall'Ente , a partire dall'identificazione iniziale delle esigenze e delle aspettative dei Clienti/utenti fino al loro soddisfacimento.

Nel sistema di gestione per la qualità dell'ENTE sono formalizzate le responsabilità e le modalità di intervento di tutte le funzioni responsabili, a partire dalla Direzione Generale, capaci di mantenere aggiornato il sistema stesso e di migliorarne l'efficacia in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 di riferimento.

In particolare il sistema di gestione per la qualità dà evidenza dell'individuazione e identificazione operata dall'ENTE dei processi necessari al sistema stesso così come dell'applicazione nell'ambito dell'Organizzazione.

I processi primari sono:

- **Progettazione ed erogazione di formazione**


L'ENTE ha definito i criteri e metodi per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi primari e di quelli di supporto, così come dell'efficace controllo degli stessi.

Per ognuno di essi è predisposto uno specifico Documento Descrittivo del Processo "DDP" così come richiamati al punto **4.2.2** ; oltre a precisare i criteri e i metodi di gestione dei processi sono strutturati in modo tale da dare evidenza dei legami intercorrenti tra loro e ne stabiliscono le relative sequenze.

Il Sistema di gestione per la qualità dell'ENTE assicura la disponibilità delle informazioni e delle risorse necessarie a garantire il funzionamento e il monitoraggio dei processi e del loro insieme. Assicura inoltre che questi processi vengono puntualmente misurati e analizzati secondo quanto pianificato e garantisce inoltre l'attuazione di tutti gli interventi necessari a che il miglioramento continuo di questi processi e del loro insieme, e i risultati pianificati, siano ottenuti.

Il sistema Qualità dell' ENTE è in grado di assicurare che questi processi sono da esso gestiti in accordo coi requisiti definiti dalla norma di riferimento.

Il Liceo Artistico Statale Caravaggio - ambito formazione, assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia, assicura la disponibilità delle risorse e informazioni necessarie per supportare la gestione degli indici di efficienza ed efficacia, di dotazione logistica, di situazione economico-finanziaria, di disponibilità di competenze

 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 3 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

professionale e di relazione con il territorio, quando e nella misura in cui questi costituiscono uno specifico requisito).

PROCESSI ESTERNI

Le attività affidate a terzi dall' ENTE possono riguardare le seguenti attività:

- **docenza**
- **coordinamento**
- **tutoring**
- **attività di rendicontazione**


Le modalità di pianificazione di questi processi affidati a terzi sono richiamate al paragrafo 7.1 relativo alla pianificazione della realizzazione del prodotto, mentre al paragrafo 7.4.2 è descritto come vengono regolamentati i rapporti contrattuali con i fornitori (merceologici, di servizi, di docenza, ecc.); al paragrafo 7.4.3 sono indicate le disposizioni riportate nei documenti di approvvigionamento relative alle verifiche presso il fornitore con esplicito richiamo al monitoraggio e misurazione dei servizi/prodotti di cui al punto 8.2.4. Le modalità poste in atto per la pianificazione dei processi di produzione, la conservazione dell'identificazione e della rintracciabilità, le modalità di conservazione dei documenti prodotti, nonché l'adeguatezza degli strumenti utilizzati per le verifiche, sono descritte ai paragrafi relativi al punto 7.5.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

Il sistema di gestione per la qualità definisce la documentazione del sistema stesso, così articolata:

- dichiarazione documentata sulla politica della qualità e sugli obiettivi per la qualità (inserita nel Manuale)
- il manuale della qualità
- le procedure documentate richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2000
- i documenti utilizzati dall' ENTE per assicurare l'efficace pianificazione, il funzionamento e il controllo dei propri processi; questi documenti sono elencati in appositi elenchi allegati alla procedura PSQ 4.2.3 - Requisiti relativi alla documentazione
- le registrazioni richieste dalla UNI EN ISO 9001:2000, precisate nell'allegato alla procedura di Sistema PSQ 4.2.4 – Tenuta sotto controllo delle registrazioni.

L'ENTE assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia, è assicurata la definizione delle modalità, per la raccolta dati, il calcolo, la valutazione continua ed il rendiconto finale degli indici di efficienza ed efficacia, di dotazione logistica, di situazione economico-finanziaria, di disponibilità di competenze professionale e di relazione con il territorio e il rispetto dei corrispondenti valori limite ("sistema di gestione degli

 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 4 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

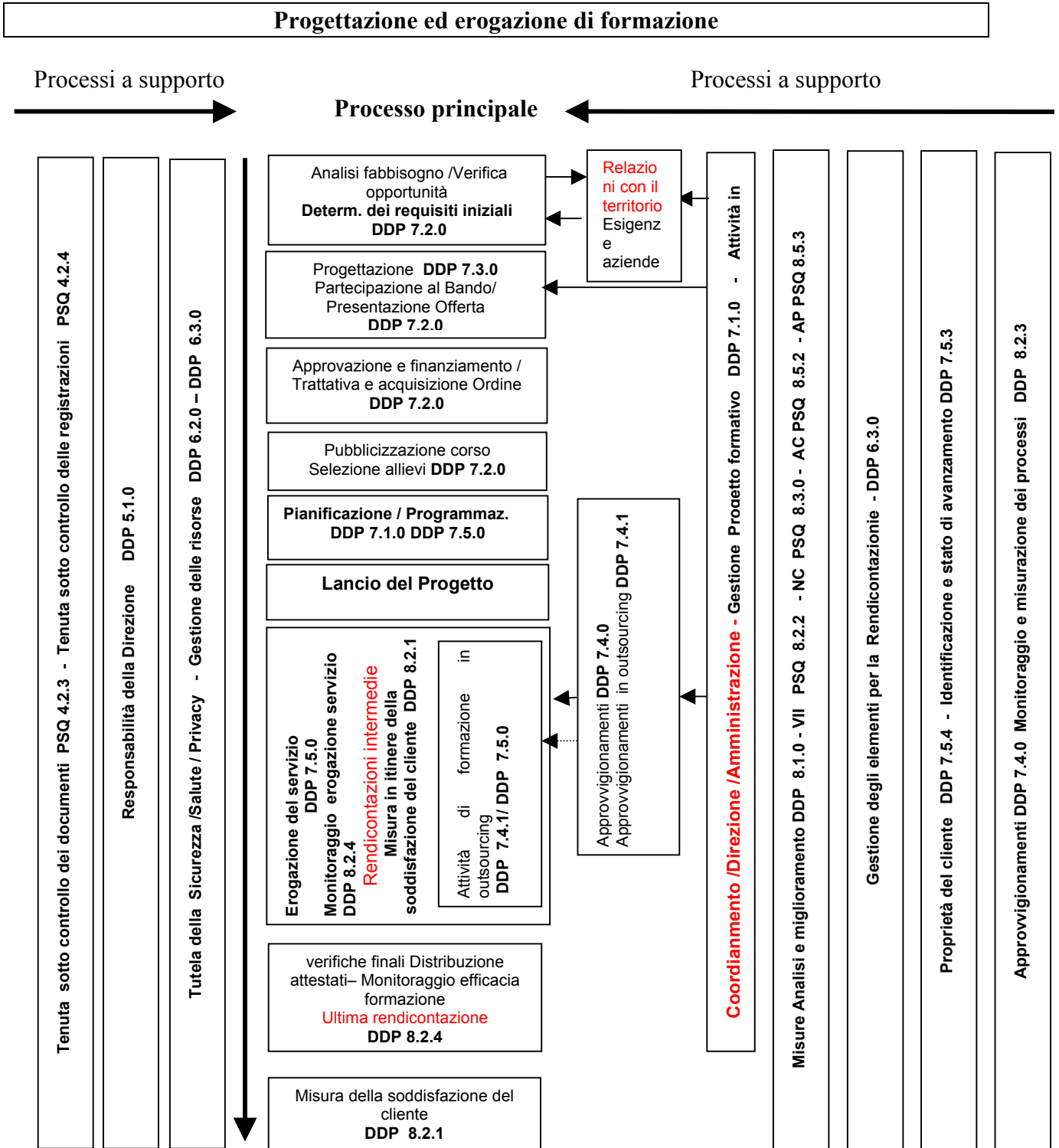
indici"); con particolare riferimento alle attività di carattere contabile/ amministrativo e le responsabilità a queste connesse, le modalità tengono conto delle regole cogenti applicabili).

4.2.2 Manuale della qualità


Il presente Manuale della qualità descrive il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità il cui scopo è già stato definito alla sezione 1 e indica al paragrafo 5.3 la politica della qualità stabilita dalla Direzione dell'Ente, così che vengano esplicitati gli obiettivi, specificati i settori cui si riferisce la certificazione del Sistema di gestione per la qualità aziendale, evidenziate le responsabilità e descritte le modalità di approccio alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2000. Per le attività effettuate dall'ENTE non sono applicabili esclusioni relative ad alcun requisito della Norma.

La numerazione progressiva delle sezioni del Manuale a partire dalla numero 1 corrispondono ai punti della norma UNI EN ISO 9001:2000 come indicato nell'indice sintetico del Manuale stesso, così da fungere da richiamo allo specifico punto della norma applicabile.

Interazione tra i processi del sistema di gestione per la qualità



Flusso di dettaglio come da modulo richiamato nella tabella dei documenti in vigore Tab. 4.2.3-01.

 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 6 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

Il Manuale è strutturato in

- Sezioni introduttive che contengono informazioni generali sull'Ente e sul MQ predisposto.
- Sezioni che, in relazione alla norma UNI EN ISO 9000:2000, esprimono i criteri di conduzione aziendali per la Qualità applicabili ai diversi settori aziendali

PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ

L'Ente ha predisposto Procedure documentate che descrivono il Sistema Qualità in accordo con i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000 e con la politica della qualità stabilita ed approvata dalla Direzione.


Le Procedure del Sistema qualità predisposte sono:

PSQ 4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti
PSQ 4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
PSQ 8.2.2	Verifiche ispettive interne
PSQ 8.3.0	Tenuta sotto controllo dei servizi - materiali non conformi
PSQ 8.5.2	Azioni correttive
PSQ 8.5.3	Azioni preventive

Le attività aventi influenza sulla qualità del servizio erogato, sono regolate da appositi Documenti Descrittivi di Processo (DDP) sotto indicati che identificano puntualmente i responsabili delle attività in essi indicate e gli input e output dei processi aziendali, e dalla documentazione richiamata dalla tabella tab. 4.2.3-01 che, con riferimento alle aree di interesse, definiscono come le attività devono essere svolte, controllate e registrate.

Questi possono assumere struttura tra loro diversa, tuttavia la procedura di Sistema PSQ 4.2.3 – Tenuta sotto controllo dei documenti, definisce quelli che sono gli elementi minimi che devono essere presenti in questo tipo di documento.

DDP 5.1.0:	Responsabilità della direzione
DDP 6.2.2:	Gestione delle risorse – Risorse umane
DDP 6.3.0:	Gestione delle risorse
DDP 7.1.0:	Pianificazione e gestione della realizzazione del prodotto
DDP 7.2.0:	Processi relativi al cliente
DDP 7.3.0:	Progettazione e sviluppo
DDP 7.4.0:	Approvvigionamenti
DDP 7.4.1:	Attività in Outsourcing
DDP 7.5.0:	Produzione ed erogazione del servizio
DDP 7.5.3:	Identificazione e rintracciabilità
DDP 7.5.4:	Proprietà del cliente
DDP 8.2.1:	Misura della soddisfazione del cliente
DDP 8.2.3:	Monitoraggio e misurazione dei processi

 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 7 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

DDP 8.2.4:	Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi
DDP 8.5.0:	Miglioramento

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il Sistema di gestione per la Qualità dell' ENTE è in grado di assicurare che i documenti richiesti dal sistema stesso sono tenuti sotto controllo,

La procedura documentata PSQ 4.2.3 - Tenuta sotto controllo dei documenti, definisce le modalità stabilite per :

- identificare i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità
- approvare i documenti prima della loro emissione, in ordine alla relativa adeguatezza
- riesaminare o aggiornare i documenti provvedendo alla loro riapprovazione

Stabilisce inoltre le modalità per assicurare:

- l'identificazione delle modifiche e dello stato di revisione dei documenti in vigore
- la distribuzione delle versioni in vigore dei documenti alle funzioni coinvolte
- la leggibilità e identificabilità dei documenti
- l'identificazione dei documenti di origine esterna

e per impedire l'uso involontario di documenti obsoleti, identificandoli opportunamente nel caso questi debbano essere conservati per qualunque motivo.

La procedura precisa inoltre tutte le responsabilità coinvolte per le diverse attività.

La procedura definisce anche le modalità di salvataggio (back up) dei documenti di tipo informatico.


La documentazione del Sistema di gestione per la Qualità, nella versione in vigore, è descritta dalla tabella 4.2.3 espressamente richiamata dalla procedura gestionale PSQ 4.2.3; la tabella dà anche evidenza della distribuzione dei documenti per competenza alle funzioni aziendali interessate.

Questa tabella viene sistematicamente aggiornata, quando opportuno, dal Responsabile della Qualità che ne verifica il contenuto così da assicurare il mantenimento della conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2000, e approvata dalla Direzione.

Prima della loro emissione i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità vengono approvati dalla Direzione circa la loro adeguatezza, previa verifica da parte del Responsabile della Qualità che ne valuta la congruenza con i dati ed i requisiti di riferimento e con le finalità dei documenti stessi, e ne assicura la conformità alla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001:2000.

Il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità è distribuito internamente ed esternamente in forma controllata o non controllata.

I Documenti Descrittivi del Processo così come la relativa modulistica possono essere distribuite in forma controllata all'esterno (es. ai fornitori in caso di outsourcing).

 liceo artistico statale Caravaggio via Prinetti, 47 – 20127 Milano	MANUALE DEL SISTEMA QUALITA' Sezione: 4	Pag. 8 di 8
Rev.: 1	Titolo: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Il sistema di gestione per la Qualità dell' ENTE è in grado di assicurare che le registrazioni predisposte per dare evidenza della conformità ai requisiti specificati e dell'efficacia del sistema stesso, vengono conservate in condizioni di leggibilità e che sono identificabili e rintracciabili agevolmente.

La procedura di Sistema PSQ 4.2.4 - Tenuta sotto controllo delle registrazioni, definisce le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione e la reperibilità delle registrazioni; per esse sono stabilite inoltre la durata di conservazione e le modalità di eliminazione in osservanza delle disposizioni di legge vigenti

La procedura precisa inoltre tutte le responsabilità coinvolte per le diverse attività.

La procedura definisce inoltre le modalità di salvataggio (back up) delle registrazioni di tipo informatico.

L'elenco allegato alla procedura PSQ 4.2.4 – Tenuta sotto controllo delle registrazioni, dà evidenza di quelle che sono le registrazioni stesse.

L'ENTE assicura il rispetto dei requisiti eventualmente specificati dal cliente (es. per la Regione Lombardia, è assicurata la definizione di quelli che sono i documenti di registrazione necessari per la raccolta dati e per il successivo calcolo degli indici di efficienza ed efficacia, di dotazione logistica, di situazione economico-finanziaria, di disponibilità di competenze professionale e di relazione con il territorio, quali sono le funzioni aziendali responsabili per la loro compilazione e conservazione, e quale è la modulistica da impiegare nella compilazione.