

3 Termini e definizioni

Nel presente Manuale e nella documentazione in esso richiamata si fa riferimento sia alle definizioni riportate nella Norma UNI EN ISO 9000:2005 (*Sistemi di gestione per la qualità – fondamenti e vocabolario*) sia a quelle contenute nella seguente tabella, dove sono riportate, per comodità e consideratane l'importanza, anche alcune definizioni tratte dalla Norma sopra richiamata:

Cliente	Soggetto che fruisce, attraverso la partecipazione diretta, del servizio formativo. Per l'I.I.S. "G. Antonietti" è rappresentato da tutti coloro che hanno interesse alle attività dell'Istituto sia come utenti diretti, sia come "portatori d'interesse" e nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> • gli studenti (che possono essere considerati <i>clienti primari diretti</i>) • le famiglie (che possono essere considerate come <i>clienti primari indiretti</i>) • il territorio • il personale.
Customer satisfaction	Lo stato in cui i bisogni e le aspettative dell'utenza sono soddisfatte.
Leadership	Capacità di rappresentazione dei valori dell'organizzazione e di guida verso gli obiettivi prefissati.
Mission	Compito fondamentale per il quale l'I.I.S. "G. Antonietti" è costituito
Obiettivi per la qualità	Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità. (UNI EN ISO 9000:2005) <i>Nota 1: gli obiettivi per la qualità si basano generalmente sulla politica per la qualità dell'organizzazione</i> <i>Nota 2: gli obiettivi per la qualità sono generalmente specificati per i pertinenti livelli e funzioni nell'organizzazione</i>
Organigramma	Rappresentazione grafica della struttura organizzativa formale che descrive la posizione e articolazione degli organi, le posizioni in staff e in line, la posizione dei soggetti individuali, dei responsabili e degli organi collegiali, i livelli di responsabilità e gerarchici, gli ambiti operativi, i rapporti e le linee di comunicazione
Direzione	Corrisponde al Dirigente Scolastico e al suo staff (Vicario, collaboratori, Funzioni Strumentali)
Partnership	Rapporto di collaborazione in grado di generare valore aggiunto sia per il cliente sia per i soggetti coinvolti
Piano	Programma che determina i mezzi, i compiti e i tempi per conseguire alla scadenza un determinato risultato
Politica per la qualità	Orientamenti ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione (UNI EN ISO 9000:2005) <i>Nota 1: generalmente la politica per la qualità è coerente con la politica complessiva dell'organizzazione e fornisce una struttura essenziale di supporto per individuare gli obiettivi per la qualità</i>
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 (UNI EN ISO 9000:2005) <i>Nota 1: Gli elementi in ingresso in un processo provengono generalmente dagli elementi in uscita da altri processi.</i> <i>Nota 2: I processi in un'organizzazione sono generalmente pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore</i>
Prodotto	Per l'I.I.S. "G. Antonietti" è rappresentato dal Servizio formativo
Servizio	Prodotto di un processo di un'organizzazione rappresentato da un'attività che utilizza risorse per la produzione di un risultato utilizzabile da qualcuno. In tale attività le azioni di ascolto, interpretazione, progettazione, realizzazione e controllo sono concomitanti.
Portatori d'interesse	Soggetti che hanno interesse allo svolgimento del servizio formativo in quanto coinvolti dai processi della scuola o in quanto destinatari finali. Possono essere – oltre ai clienti – le imprese committenti l'attività formativa, le associazioni e la società in generale.
Strategia	Scelta ragionata su come l'organizzazione deve agire per realizzare la <i>mission</i>
Vision	Scenario per la determinazione del ruolo dell'I.I.S. "G. Antonietti" nel panorama futuro della società.

3.1 Sigle e abbreviazioni utilizzate

Per una migliore comprensione del Manuale Qualità, delle relative Procedure e Istruzioni Operative sono definite le seguenti abbreviazioni:

sigla abbreviazione	descrizione
AA	Assistenti Amministrativi (ATA)
AC	Azioni Correttive
ALI	Addetti alla lotta agli incendi
AP	Azioni Preventive
APS	Addetti al servizio di primo soccorso
ASE	Addetti alle squadre di emergenza (gestione evacuazione e ordine pubblico)
ATA	Personale Amministrativo Tecnico e Ausiliario
CA	Commissione Autonomia
CC	Coordinatore di classe
CD	Collegio docenti
CDC	Consiglio di classe
CDD	Coordinatore di dipartimento di disciplina
CDI	Consiglio d'Istituto
CM	Circolare Ministeriale
COL	Collaboratori scolastici (ATA)
COMM	Commissione
CS	Soddisfazione del cliente
DIP	Dipartimento di disciplina
DOC	Personale docente/singolo docente
DS	Dirigente scolastico
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
FS	Funzione strumentale
GE	Giunta Esecutiva
GQ	Gruppo Qualità
HELP	Sportello di recupero, attivato su richiesta scritta di uno o più studenti
MIUR	Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca
NC	Non Conformità
ODG	Ordine del giorno
OM	Ordinanza Ministeriale
PERA	Responsabile gestione del personale ATA
PERD	Responsabile gestione del personale docente
POF	Piano dell'offerta formativa
RAM	Responsabile degli Approvvigionamenti e delle Manutenzioni
RD	Rappresentante della direzione
RDS	Responsabile della gestione della documentazione di sistema
RLAB	Responsabile di laboratorio
RLS	Responsabile dei lavoratori per la sicurezza
RMS	Responsabile del monitoraggio del Sistema
RMSI	Responsabile della manutenzione informatica e strumentazioni
ROM	Responsabile della manutenzione delle officine meccaniche
RP	Responsabile di progetto, processo o di servizio
RPM	Responsabile della piccola manutenzione
RSPP	Responsabile del servizio di protezione e prevenzione
RSQ	Responsabile Sistema Qualità
SEG	Segreteria didattica e amministrativa
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
SSMM	Scuole medie
UD	Unità Didattica
USP	Ufficio Scolastico Provinciale

sigla abbreviazione	descrizione
USR	Ufficio Scolastico Regionale
VIC	Vicario del Dirigente Scolastico

3.2 Convenzioni sul richiamo ai documenti

I richiami a documenti specifici sono riconoscibili dal formato corsivo della citazione del nome del documento nel testo e dall'eventuale indicazione del codice identificativo del documento. Esempio: "tutte le informazioni sono contenute nel *Piano dell'offerta formativa* (POF)...".

I richiami a sezioni e punti del manuale sono riconoscibili dal codice del documento (MQ) seguito dal numero che individua il capitolo o il punto desiderato. Esempio: "... capitolo MQ-4 del *Manuale della Qualità*...".