	ISTITUTO TECNICO ECONOMICO E TECNOLOGICO	Capitolo	3
	Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Pagina	14 di 57
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Edizione n. 03	Rev. n 1
	Capitolo 3 – TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	Data inizio validità	20/09/2010


CAPITOLO 3

TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI


3.1. TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Nel presente Manuale della qualità sono utilizzati i termini e le definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000:2005 nonché termini ed acronimi di uso comune nella scuola.


Abilità	Capacità ed idoneità a svolgere qualcosa in modo soddisfacente.
Addestramento:	Insieme delle attività volte a fornire al personale gli strumenti e le conoscenze per svolgere adeguatamente una determinata attività.
ATA	Amministrativo, Tecnico e Ausiliario
AC	Azione correttiva
AP	Azione preventiva
Audit	Verifica ispettiva
Azione correttiva (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.6.5):	Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.
Azione preventiva (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.6.4):	Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.
Caratteristica (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.5.1):	Elemento distintivo.
CdC	Consiglio di classe – E' composto da tutti i docenti della classe più due rappresentanti degli alunni e due rappresentanti dei genitori democraticamente eletti. E' presieduto dal DS o dal Coordinatore di Classe suo delegato.
CD	Collegio dei Docenti – E' composto da tutti i docenti dell'Istituto. E' presieduto dal DS
Cdl	Consiglio di Istituto – E' composto da rappresentanti dei docenti, del personale ATA, dei genitori e degli studenti. E' democraticamente eletto. E' presieduto da un genitore.
Cliente (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.3.5):	Organizzazione o persona che riceve un servizio. In ambito scolastico i clienti esterni diretti sono gli studenti e i loro genitori; in senso più ampio sono clienti anche lo Stato e la Regione Veneto. Clienti interni sono i Docenti e il Personale ATA.
Competenza	Dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenze e abilità
Criteri degli Audit (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.9.3):	Insieme di politiche, procedure o requisiti utilizzati come riferimento.
Curricolo (curriculum)	In campo scolastico: percorso didattico poliennale previsto da uno specifico piano di studi ministeriale (es. geometra ecc)
Curricolare	Che attiene al curricolo
Curriculum vitae	Carriera scientifica, burocratica, scolastica, accademica o lavorativa di una persona. Resoconto sommario delle successive fasi di tale carriera.
Difetto (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.6.3):	Mancato soddisfacimento di un requisito attinente un'utilizzazione prevista o specificata.

	ISTITUTO TECNICO ECONOMICO E TECNOLOGICO Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	3
	MANUALE DELLA QUALITÀ	Pagina	15 di 57
	Capitolo 3 – TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

Direzione per la Qualità	E' composta dal Dirigente Scolastico (DS), dal Presidente del Consiglio di Istituto (o di un suo delegato), dal Direttore dei servizi generali e amministrativi (DSGA), dal Collaboratore Vicario e dagli altri Collaboratori di DS, dal responsabile della Sede staccata di Marostica, dal Rappresentante della Direzione per la Qualità (RD) e dal Responsabile della qualità (RQ):
Documento (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.7.2).	Informazioni con il loro mezzo di supporto
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
Efficacia (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.2.14):	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
Efficienza (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.2.15).	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.
Esperienza	Attività lavorativa progressa
Evidenza oggettiva (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.8.1):	Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.
Funzione Strumentale	Un docente incaricato a svolgere attività finalizzate al conseguimento di un determinato obiettivo.
Fornitore (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.3.6):	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio.
Formazione	Maturazione delle facoltà psichiche e intellettuali dovuta allo studio, all'esperienza e a specifiche attività formative
GA (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.9.10):	Gruppo di Audit: uno o più valutatori che eseguono una verifica ispettiva
I.F.T.S.	Istruzione e Formazione Tecnica Superiore
Indicatore della Qualità:	Dato, per lo più empirico, con il quale misurare il raggiungimento di un determinato obiettivo.
Istruzione	Conoscenze acquisite nel curriculum scolastico o formativo
IO	Istruzione operativa: documento tecnico che definisce dettagliatamente le azioni da svolgere e la loro sequenza. Si differenzia dalle PQ per il carattere tecnico e operativo.
ITCGS	Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri Statale "L. Einaudi" di Bassano del Grappa
M	Modulo
Manuale della qualità (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.7.4).	Documento che descrive il sistema di gestione della qualità di un'organizzazione.
MQ	Manuale per la qualità
Monitoraggio	controlli o misure periodici condotti su un'attività o un processo al fine di controllarne nel tempo la conformità a criteri predefiniti.
NC	Non conformità
Non conformità (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.6.2):	Mancato soddisfacimento di un requisito.

	ISTITUTO TECNICO ECONOMICO E TECNOLOGICO Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	3
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 3 – TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	Pagina	16 di 57
		Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

Obiettivi per la qualità (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.2.5):	Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità
Parte interessata (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.3.7):	Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione
Piano annuale OO.CC.	Piano annuale delle riunioni e delle attività degli organi collegiali
POF	Piano dell'Offerta Formativa: è il documento fondamentale di ogni scuola. Illustra infatti quelle che sono le linee distintive e il progetto specifico dell'istituto. In esso l'Istituto riporta la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa adottata, anche in rapporto alle specificità sociali e culturali in cui opera nell'esercizio della propria autonomia.
Politica della Qualità (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.2.4):	Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dalla direzione.
PQ	Procedura della Qualità
Procedura documentata (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.4.5):	Procedura documentata (PQ): documento che definisce le condizioni e le modalità per l'esecuzione di attività tra loro correlate (processi), identificando le responsabilità e le interfacce delle funzioni coinvolte. Si differenzia dalle Istruzioni operative (IO) per il suo carattere organizzativo e interfunzionale
Processo (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.4.1).	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
Programma annuale	Bilancio finanziario dell'Istituto
Qualità (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.1.1):	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti
RD	Rappresentante della Direzione
Reclamo	Azione del cliente, presentata con qualsiasi forma e modalità, per comunicare che qualcosa non è coerente alle sue aspettative o ai requisiti del servizio.
Registrazione (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.7.6):	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.
Requisito (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.1.2):	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
RGA	Responsabile del Gruppo di Audit
Riesame (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.8.7):	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi prefissati.
RQ:	Responsabile del Sistema Qualità
RSP	Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione
SGQ	Sistema di gestione per la qualità
Sistema di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.2.3):	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

	ISTITUTO TECNICO ECONOMICO E TECNOLOGICO Luigi Einaudi – Bassano del Grappa	Capitolo	3
	MANUALE DELLA QUALITÀ Capitolo 3 – TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	Pagina	17 di 57
		Edizione n. 03	Rev. n 1
		Data inizio validità	20/09/2010

S.I.Qu.S.	Il Sistema Informativo per la Qualità della Scuola (SIQUS) rileva dati di output (risultati degli allievi, continuità scolastica, successo professionale dei diplomati...), di customer satisfaction (per i clienti esterni - studenti e famiglie, e interni - docenti), di struttura (dotazioni, gamma e organizzazione dei servizi, organici e mobilità del personale), di produzione (frequenze d'utilizzo di dotazioni e opportunità formative, distribuzione d'uso del tempo in classe, carichi di lavoro per gli studenti...), di 'mercato' (provenienza scolastica degli allievi, livello culturale delle famiglie).
Soddisfazione del cliente (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.1.4):	Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.
Specifica (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.7.3):	Documento che stabilisce i requisiti.
TU	Testo Unico (raccolta di normative che regolano uno specifico settore)
Validazione (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.8.5):	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.
Valutatore (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.9.9):	Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.
Verifica (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.8.4):	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.
Audit (UNI EN ISO 9000:2005, punto 3.9.1):	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.