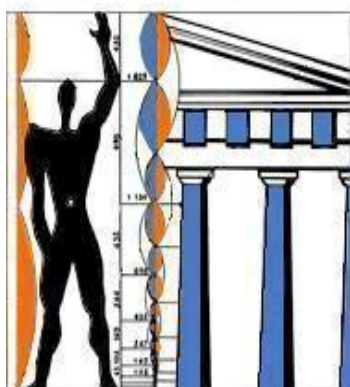




LICEO GINNASIO STATALE "G.B.BROCCHI"



Liceo Classico
Liceo Linguistico
Scientifico -
Scientifico - opzione delle Scienze
applicate
delle Scienze umane
delle Scienze umane - opzione
Economico sociale
Scientifico - opzione delle Scienze
applicate - Quadriennale



MANUALE DELLA QUALITÀ

COPIA CONTROLLATA

Data di consegna _____

Funzione destinataria _____

COPIA NON CONTROLLATA

REDAZIONE Firma M. Antonietta Ceccato _____ DATA 05.05.2020	VERIFICA Firma M. Antonietta Ceccato _____ DATA 05.05.2020	APPROVAZIONE Firma Giovanni Zen _____ DATA 05.05.2020
---	--	---



MATRICE DELLE REVISIONI

Rev.N	Motivo	Redazione	Verifica	Approvazione	Data
0	Nuova edizione: Gap Assessment alla norma UNI EN ISO 9001 Settembre 2015	f.to M. A. Ceccato	f.to M. A. Ceccato	f.to G. Zen	16.03.2018
1	Cap.2 riferimenti normativi (privacy) Cap. 4.1 finalità degli indirizzi di studio Cap. 4.2 Requisiti parti interessate Cap 6.1 Modalità operative di gestione del rischio	f.to M. A. Ceccato	f.to M. A. Ceccato	f.to G. Zen	30.06.2018
2	Cap.2 riferimenti normativi	f.to M. A. Ceccato	f.to M. A. Ceccato	f.to G. Zen	13.03.2019
3	Cap.2 riferimenti normativi	f.to M. A. Ceccato	f.to M. A. Ceccato	f.to G. Zen	05.05.2020



INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

3. TERMINI E DEFINIZIONI

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 4.1 L'organizzazione e il suo contesto
- 4.2 Esigenze e aspettative delle parti interessate
- 4.3 Oggetto di applicazione del Sistema di gestione per la qualità
- 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

5. LEADERSHIP

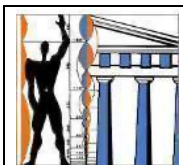
- 5.1 Leadership e impegno
 - 5.1.1 Generalità
 - 5.1.2 Focalizzazione sul cliente
- 5.2 Politica
 - 5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità
 - 5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità
- 5.3 Ruoli, responsabilità, autorità nell'organizzazione

6. PIANIFICAZIONE

- 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento
- 6.3 Pianificazione delle modifiche

7. SUPPORTO

- 7.1 Risorse
 - 7.1.1 Generalità
 - 7.1.2 Persone
 - 7.1.3 Infrastrutture
 - 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi
 - 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione



- 7.1.6 Conoscenza organizzativa
- 7.2 Competenza
- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni documentate
 - 7.5.1 Generalità
 - 7.5.2 Creazione e aggiornamento
 - 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- 8.2 Requisiti per il prodotto e i servizi
 - 8.2.1 Comunicazione con il cliente
 - 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto e servizi
 - 8.2.3 e Riesame dei requisiti relativi al prodotto e servizi e Modifiche ai requisiti
 - 8.2.4 per il prodotto e servizi
- 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi
 - 8.3.1 Generalità
 - 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo
 - 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo
 - 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo
 - 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo
 - 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo
- 8.4 Controllo dei processi, prodotto e servizi forniti dall'esterno
 - 8.4.1 Generalità
 - 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo
 - 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni
- 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi
 - 8.5.1 Controllo della Produzione e dell'erogazione dei servizi
 - 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità



8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

8.5.4 Preservazione

8.5.5 Attività post-consegna

8.5.6 Controllo delle modifiche

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

8.7 Controllo degli output non conformi

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

9.1.2 Soddisfazione del cliente

9.1.3 Analisi e valutazione

9.2 Audit interno

9.3 Riesame di direzione

9.3.1 Generalità

9.3.2 Input al riesame di direzione

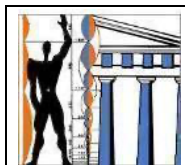
9.3.3 Output al riesame di direzione

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

10.2 Non conformità e azioni correttive

10.3 Miglioramento continuo



1. Scopo e campo di applicazione

Scopo del Manuale della Qualità è descrivere il Sistema di Gestione per la Qualità del Liceo Ginnasio "G.B.Brocchi", inteso come la rete dei processi e interfacce dell'istituto volti a garantire il rispetto delle necessità e delle attese delle parti interessate.

Il Manuale della Qualità integrato dalle Procedure della Qualità e dalle Istruzioni Operative rappresenta il patrimonio culturale di quanto fa l'IS per operare in regime di Qualità.

Il Manuale della Qualità costituisce un riferimento per tutto l'Istituto. Esso si applica a tutte le attività dell'IS che determinano la qualità del servizio.

2. Riferimenti normativi

I riferimenti normativi relativi alla vita scolastica sono raccolti nel documento IO 7.5.3_A, tenuto aggiornato e pubblicato nel sito del Liceo.

3. Termini e definizioni

Il presente Manuale della Qualità utilizza tutte le definizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015. In particolare si riportano alcune fra le definizioni più importanti:

- **AZIONE CORRETTIVA:** azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate e per prevenire la ripetizione
- **RISK BASED THINKING:** decisione basata sull'analisi dei rischi, permette di determinare i fattori che ostacolano il raggiungimento dei risultati pianificati;
- **PROCESSO:** insieme di attività correlate che utilizzano input per consegnare un risultato atteso;
- **SERVIZIO:** risultato di un processo il cui prodotto è intangibile e comporta necessariamente la relazione con gli utenti;
- **NON CONFORMITÀ:** mancato soddisfacimento di un requisito;
- **QUALITÀ:** grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa le esigenze espresse ed implicite;
- **AUDIT INTERNO:** processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.
- **CLIENTE:** per il Liceo Brocchi i clienti principali sono gli studenti che beneficiano del servizio scolastico. Riferendosi ad essi si utilizza il termine "utente". Sono considerati clienti anche i "beneficiari indiretti" come le famiglie e tutte le parti interessate: MIUR, USR, UST, Università, Unione Europea, mondo del lavoro, comunità locale. Docenti e personale ATA dell'istituto sono considerati clienti interni.



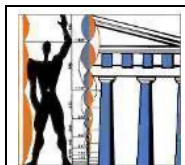
- > **PARTI INTERESSATE** sono Enti o Persone che aggiungono valore all'IS, oppure che hanno un qualche interesse nei suoi confronti o, ancora, che vengono direttamente coinvolti dalle attività dell'IS.

Il presente Manuale della Qualità utilizza inoltre le seguenti sigle e terminologia ad uso interno:

A	Audit
AC	Azione Correttiva
AD	Alta Direzione
AI	Audit interno
ASL	Alternanza Scuola Lavoro
ATA	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario
BES	Bisogni Educativi Speciali
CCNL	Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro
CD	Collegio dei Docenti
CdC	Consiglio di Classe
CdI	Consiglio di Istituto
Dir.	Direttiva
D.Lgs.	Decreto Legislativo
DM	Decreto Ministeriale
DSA	Disturbi Specifici dell'Apprendimento
DSGA	Direttore dei Servizi Generali Amministrativi
FS	Funzione strumentale
FSE	Fondo Sociale Europeo
FTS	Formazione Tecnica Superiore
IDEI	Interventi Didattici Educativi Integrativi
ITS	Istruzione Tecnica Superiore
INVALSI	Istituto Nazionale per la Valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione
IO	Istruzione Operativa
IS	Istituto Scolastico
MIUR	Ministero della Pubblica Istruzione
MQ	Manuale della Qualità
NC	Non Conformità
NIV	Nucleo Interno di Valutazione
PdM	Piano di Miglioramento
PON FESR	Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
PON FSE	Fondo Sociale Europeo
PTOF	Piano triennale dell'Offerta Formativa
PROC	Procedura
RGA	Responsabile del Gruppo di Audit interno
RQ	Responsabile Qualità
RA	Responsabile Audit interni
RAV	Rapporto di AutoValutazione



RTS	Rete Territoriale Scuole Bassano e Asiago
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
STAFF	Staff di Direzione
TD	(docenti o personale ATA) a tempo determinato
TI	(docenti o personale ATA) a tempo indeterminato
TQ	Team Qualità
TU	Testo Unico
UAT	Ufficio Ambito Territoriale
USRV	Ufficio Scolastico Regionale Veneto



4. Contesto dell'organizzazione e campo di applicazione

La struttura territoriale alla quale fa riferimento il Liceo "G.B.Brocchi" è ampia, distribuita su quattro province, per 70 comuni.

È la cosiddetta "provincia pedemontana veneta", incentrata fondamentalmente sulla piccola e media impresa e su un reticolo di servizi professionali, sociali, istituzionali che vedono in primo piano una costante ricerca di innovazione e di una inter-relazione che non si limiti al solo contesto locale, per interfacciarsi, invece, con le mille frontiere globali.

Proprio per queste ragioni, gli studenti di questa "area vasta" sono e saranno chiamati ad interagire a livello "glocale", con una richiesta di competenze e di disponibilità che sono presenti e si ritrovano nelle aree più avanzate d'Europa.

Da un lato, quindi, forte è la richiesta di studenti con una buona preparazione di base, e dall'altra altrettanto forte è la richiesta di competenze spendibili per tutti quegli aspetti delle "soft skills" che sono il vero valore aggiunto del mondo di oggi.

Ciò porta a privilegiare una formazione che punti ad una "cultura dei risultati", a medio e lungo termine, in una cornice di "trasparenza" delle modalità di assunzione di un compito o di un servizio che sia, al tempo stesso, la migliore forma di comunicazione e di coinvolgimento.

Proprio per corrispondere a questo contesto glocale ("pensa globale, agisci locale"), il Liceo Brocchi ha, a partire dal 1975, arricchito la sua offerta scolastica, oltre al tradizionale Indirizzo Classico, con altri Indirizzi liceali, con in più proposte integrative del percorso curricolare che hanno incrociato le nuove domande formative dei giovani e delle loro famiglie, sino a diventare vero e primo riferimento culturale a tutto tondo del territorio bassanese.

Attualmente il Liceo "G.B. Brocchi" propone i seguenti Indirizzi:

- LICEO CLASSICO

FINALITA':

- Sviluppare nei giovani le capacità di analisi della realtà, sottolineando i rapporti tra le lingue classiche, la lingua italiana e le lingue straniere ed evidenziare le connessioni tra pensiero filosofico e pensiero scientifico.
- Integrare il sapere umanistico e il sapere scientifico, per offrire la più ampia possibilità di sbocchi a livello universitario sia alle facoltà umanistiche e giuridiche che a quelle scientifiche e dell'ambito sanitario.

- LICEO LINGUISTICO

FINALITA':

- Consentire, a partire dallo studio di tre lingue europee, oltre all'italiano, di entrare in contatto con modelli linguistici e culturali diversi dal proprio e sviluppare nell'arco del quinquennio le competenze necessarie per comprendere criticamente l'identità storica e culturale di tradizioni e civiltà diverse, anche attraverso lo studio e l'analisi di opere letterarie, artistiche, musicali, cinematografiche.
- Garantire il successo formativo rispetto a qualsiasi scelta universitaria, in modo particolare in quelle umanistiche, linguistiche e letterarie e in tutti i percorsi di studi e di esperienze formative che prevedono un'apertura europea.



- LICEO SCIENTIFICO

FINALITA':

- Preparare i giovani a maturare un approccio critico, concreto e autonomo alla cultura e alla vita, offrendo una preparazione completa dal punto di vista scientifico ed umanistico.
- Fare del metodo sperimentale, della ricerca continua, della capacità di analisi, sintesi e decisione il proprio obiettivo formativo.
- Garantire il successo formativo rispetto a svariate scelte universitarie, da quelle tecnico-scientifiche a quelle giuridiche, da quelle umanistico-letterarie a quelle economiche.

- LICEO SCIENTIFICO OPZIONE DELLE SCIENZE APPLICATE

FINALITA':

- Privilegiare la didattica laboratoriale, guidare i giovani a costruire le competenze necessarie per cogliere i momenti più rilevanti della ricerca scientifica e tecnologica in integrazione con la realtà economica locale, a forte sviluppo nel settore delle tecnologie meccaniche e meccatroniche.
- Approfondire le discipline come la matematica, la fisica, la chimica, la biologia, le scienze della terra, l'informatica e fornire allo studente competenze particolarmente avanzate nell'ambito del sapere scientifico, soprattutto dal punto di vista della tecnologia e delle applicazioni.

- LICEO DELLE SCIENZE UMANE

FINALITA':

- Promuovere nei giovani l'approccio critico, il rigore nello studio e offrire una preparazione completa comprendente discipline umanistiche e scientifiche.
- Rendere consapevoli della complessità dei fenomeni sociali, della natura relazionale dell'essere umano e della necessità di acquisire capacità di analisi, sintesi e di autonomia decisionale.
- Garantire il successo formativo in diverse scelte universitarie, da quelle socio-psico-pedagogiche a quelle socio-sanitarie.

- LICEO DELLE SCIENZE UMANE OPZIONE ECONOMICO SOCIALE

FINALITA':

- Promuovere nei giovani l'approccio critico e la comprensione del mondo contemporaneo nei suoi aspetti economici, giuridici, sociali, utilizzando gli idonei strumenti statistici ed informatici. Lo studio del diritto e dell'economia e delle lingue straniere si affianca a quello delle discipline storiche, filosofiche e sociologiche, offrendo un'apertura realmente europea dei saperi acquisiti.
- Garantire il successo formativo in diverse scelte universitarie, da quelle giuridiche ed economiche a quelle psicologiche e sociali.

- LICEO SCIENTIFICO OPZIONE DELLE SCIENZE APPLICATE - QUADRIENNALE

Il percorso del Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate quadriennale (monoennio + triennio) è indirizzato a un apprendimento integrato delle discipline scientifiche e filosofico-umanistiche con curvatura internazionale che tiene in particolare considerazione la



preparazione nella lingua straniera inglese. L'opzione Scienze Applicate fornisce agli studenti competenze particolarmente avanzate negli studi afferenti la cultura umanistica e scientifica applicata con particolare riferimento alle scienze matematiche, fisiche, chimiche, biologiche e all'informatica e alle loro applicazioni. La padronanza dei linguaggi, delle tecniche e delle metodologie relative è assicurata anche attraverso attività operative di laboratorio come strategia dell'imparare facendo.

FINALITA':

- Privilegiare la didattica laboratoriale in tutte le discipline, supportati dalle nuove metodologie innovative, come la flipped classroom, al fine di rendere concreto l'approccio indiretto, più coinvolgente ai saperi, alle conoscenze, alla capacità personale di rielaborazione.
- Sviluppare l'attitudine all'approfondimento in tutte le discipline con particolare attenzione a quelle di indirizzo, per favorire l'acquisizione delle competenze avanzate nell'ambito del sapere, soprattutto dal punto di vista della tecnologia e delle sue applicazioni.
- Sviluppare il plurilinguismo attraverso varie iniziative (stage linguistici, scambi all'estero, viaggi studio, metodologia CLIL), comprendere e valorizzare la dimensione della pluri/interculturalità come persone che, consapevoli della propria identità, sanno rapportarsi costruttivamente a realtà culturali diverse da quelle di appartenenza.
- Stimolare e promuovere lo sviluppo di competenze sociali, civiche, di imprenditorialità e digitali anche attraverso la valorizzazione di percorsi culturali trasversali che integrino le stesse proposte curricolari, in una dimensione di esperienza fattiva e di simulazione di situazioni reali.

Per quanto concerne i traguardi di competenza e le soft skills si rimanda al RAV e al PTOF.

4.1 L'organizzazione e il suo contesto

L'ossatura socioeconomica dell'area sulla quale gravita il Liceo Brocchi è legata, come si è detto, al mondo della piccola e media impresa, con collegamenti ed interdipendenze globali. Ma a qualificare ancor prima il reticolo del mondo del lavoro è un importante sistema di attività intellettuali, diffuso in tutto il territorio, rappresentato da oltre 3000 professionisti che rispondono alla domanda di servizi professionali. Oltre alle famiglie, prima risorsa, gli enti locali, le associazioni di categoria, le realtà culturali e sociali sono sempre disponibili ad un coinvolgimento. Il territorio, percorso da istanze di innovazione di fronte alla crescente complessità dei processi socio-economici, esprime una domanda di competenze non formali e informali che, da un lato, stimola la scuola, dall'altro le affida un compito di sistematizzazione. Ne esce una fitta rete, anche se informale, di relazioni con le aziende del territorio per realizzare interessanti percorsi di Alternanza Scuola Lavoro e di stage. Il ruolo del Brocchi è di sintesi e stimolo alla rappresentazione culturale e formativa della dinamicità sociale. La rete delle scuole del territorio predispone una serie di strumenti con cui affrontare efficacemente i problemi comuni, dall'accoglienza degli alunni stranieri al trattamento dei DSA; gli Enti Locali promuovono una politica di orientamento per una scelta ponderata e consapevole.



Un'analisi particolareggiata del contesto socio-economico è presente nel RAV e nel PTOF. Nella stesura del RAV vengono analizzati, individuandone opportunità e vincoli, i seguenti indicatori:

- Status socio economico e culturale delle famiglie degli studenti
- Studenti con famiglie economicamente svantaggiate
- Disoccupazione e immigrazione
- Risorse economiche e materiali
- Risorse professionali

Annualmente, in occasione del riesame della Direzione, tale analisi viene rivista e, dove necessario, modificata.

4.2 Le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Gli scopi fondamentali della scuola sono individuabili in una pluralità - flessibilità dell'offerta formativa in grado di poter soddisfare le esigenze di tutti coloro che hanno interesse all'attività del nostro Istituto, sia come utenti diretti, sia come "portatori d'interesse".

Essi sono: MIUR, Regione, Provincia, Enti Locali, famiglie, studenti, docenti, personale ATA.

Un'analisi particolareggiata delle aspettative delle famiglie e del tessuto sociale è presente nel PTOF.

Il Liceo per comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate:

- coglie da MIUR, Regione eUSR opportunità di innovazione e sperimentazione, anche attraverso la partecipazione a bandi di concorso e a reti di scuole
- collabora con Enti Locali e associazioni di categoria alla progettazione e realizzazione di stage e attività di Alternanza Scuola Lavoro
- coinvolge le famiglie attraverso colloqui con i singoli docenti, con la Direzione, riunioni triangolari, collaborazione con il comitato genitori, CdI, istituzione di gruppi di lavoro misti, questionari di gradimento e rilevazione delle aspettative
- consulta e coinvolge gli studenti attraverso assemblee di classe, di istituto, CdI, Consulta degli studenti, riunioni triangolari, assemblee dei rappresentanti di classe, gruppi di lavoro misti, questionari di gradimento e rilevazione delle aspettative
- consulta e coinvolge i docenti tramite riunioni collegiali (consiglio di classe, dipartimento, indirizzo, collegio, validazione del PTOF), gruppi di lavoro misti, questionari di gradimento e rilevazione delle aspettative, CdI, colloqui personali con la dirigenza
- consulta e coinvolge il personale ATA attraverso assemblee periodiche del personale, gruppi di lavoro misti, questionari di gradimento e rilevazione delle aspettative

Le informazioni raccolte con questi strumenti sono input del Riesame della Direzione e contribuiscono alla determinazione degli obiettivi strategici in coerenza con le politiche e le strategie dell'IS e all'identificazione delle aree di miglioramento e di valutazione dei rischi.

Il liceo "Brocchi" ha realizzato e mantiene attiva un'apposita procedura per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili. Mediante la somministrazione di questionari di "Customer Satisfaction" alle diverse componenti (docenti, personale ATA, studenti e famiglie) si riesce ad evidenziare punti di forza e di criticità che permettono di prevedere azioni di miglioramento da attuare in seguito.



Requisiti delle parti interessate

PARTI INTERESSATE	REQUISITI ASPETTATIVE
STUDENTI	<ul style="list-style-type: none">● Accesso ad un servizio pubblico di formazione● Raggiungimento di risultati positivi in uscita● Acquisizione di competenze per l'accesso agli studi universitari● Acquisizione di competenze per l'accesso al mondo del lavoro● Rispetto delle pari opportunità, delle specificità in un'ottica di inclusione● Azioni finalizzate al successo scolastico e sostegno per gli studenti in difficoltà● Orario scolastico compatibile con l'orario dei mezzi di trasporto● Attività di orientamento in ingresso e in uscita● Attività di potenziamento delle lingue straniere anche con viaggi studio● Attività di potenziamento extrascolastiche
FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none">● Efficacia ed efficienza del servizio formativo● Collaborazione con i docenti● Comunicazione efficace, trasparente e tempestiva a diversi livelli● Attività di potenziamento delle lingue straniere anche con viaggi studio● Attività di orientamento in uscita● Condivisione di attività di progettazione della scuola
DOCENTI	<ul style="list-style-type: none">● Valorizzazione della propria professionalità● Trasparenza nell'assegnazione degli incarichi● Accesso ai processi decisionali e condivisione degli obiettivi● Disponibilità di strumenti e risorse per erogare un servizio efficiente● Comunicazione efficace, trasparente e tempestiva a diversi livelli● Collaborazione fattiva a più livelli● Occasioni di crescita culturale e professionale
PERSONALE ATA	<ul style="list-style-type: none">● Rispetto dei ruoli professionali● Accesso ai processi decisionali e condivisione degli obiettivi● Disponibilità di strumenti e risorse per erogare un servizio efficiente● Orario di lavoro flessibile
FORNITORI	<ul style="list-style-type: none">● Comunicazione efficace, trasparente e tempestiva



	<ul style="list-style-type: none">● Trasparenza nei rapporti● Promozione di azioni di collaborazione● Continuità nei rapporti di collaborazione
MIUR - UNIVERSITA' - REGIONE- PROVINCIA-ENTI LOCALI	<ul style="list-style-type: none">● Promozione di azioni di collaborazione e co-progettazione● Costituzione di reti e forme di partenariato● Condivisione di obiettivi, metodi e tempi della progettazione e realizzazione del servizio● Rispetto dei luoghi di lavoro
SINDACATI	<ul style="list-style-type: none">● Rispetto delle regole● Comunicazione efficace, trasparente e tempestiva a diversi livelli● Trasparenza nei rapporti● Rispetto dei luoghi di lavoro

4.3 Oggetto di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Il Liceo "G.B. Brocchi" ha predisposto un suo SGQ per raggiungere gli obiettivi stabiliti nella Politica della Qualità in modo conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

Il campo di applicazione viene costantemente aggiornato per adeguarlo ai cambiamenti della normativa cogente e delle aspettative dei clienti.

Si configura come:

Progettazione ed erogazione del servizio di formazione scolastica relativo al liceo classico, linguistico, scientifico, scientifico - opzione delle Scienze applicate, Scienze umane, Scienze umane - opzione Economico sociale liceo scientifico quadriennale

Design and supplying of educational-training services relative to high school focusing on humanities, languages, science, social sciences and economical sciences.

La selezione del personale avviene con i criteri fissati dall'amministrazione, che garantisce il grado di istruzione e competenza di base del personale, docente ed ATA. Pertanto, in relazione al punto 7.1.2, si fa presente che ad eccezione dei docenti di cui il cc. 18, 79 e 83 della Legge 107/2015 il personale non viene assunto dall'Istituto, ma viene assegnato ad esso dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) e dalle sue strutture periferiche o da altre Amministrazioni Pubbliche.

Tutti i requisiti della norma sono applicabili con un grado di estensione congruo.

4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi

Al fine di rendere operante il Sistema di Gestione per la Qualità sono stati predisposti i seguenti documenti (per la cui gestione si rinvia al punto 7.5):



- la **Politica per la qualità stabilita** da DS e pubblicata nel sito dell'IS.
- il presente **Manuale della Qualità** che riporta in forma sintetica l'organizzazione dell'IS ed i requisiti per le principali attività così come richieste dalla norma di riferimento;
- le **Procedure della Qualità (PROC)**, che definiscono in forma più operativa i flussi delle informazioni, le responsabilità ed i documenti di riferimento e registrazione delle attività svolte al fine di garantire la qualità dei servizi e dei processi;
- le **Istruzioni Operative (IO)**, che descrivono lo svolgimento di singole attività;
- i documenti di registrazione imposti dalla normativa cogente o da regolamenti interni, quali le pagelle, le altre certificazioni scolastiche e i verbali degli organi collegiali;
- i documenti di registrazione per la qualità di cui al punto 7.5.3 del presente manuale e alla PROC 7.5.3;
- la **Modulistica (M)** di supporto, necessaria per pianificare, far funzionare e controllare i processi e per realizzare registrazioni che diano evidenza di attività effettuate.

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutte le attività dell'IS, che incidono sulla qualità dei servizi. Tali attività sono ripartite in processi principali, di supporto e trasversali, come di seguito specificato.

Processi Principali: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Insegnamento/Apprendimento
 - Didattica curricolare
 - Attività non curricolari
- Pianificazione progettazione
- Approvvigionamenti
- Servizi generali e di amministrazione

Processi di supporto:

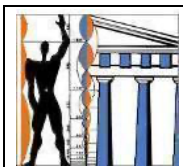
- Direzione
- Gestione delle risorse

Processi trasversali:

- Comunicazione
- Valutazione
- Misurazioni, analisi e miglioramento

I **processi principali**, concernono la realizzazione del Servizio didattico e formativo. Comprendono:

- pianificazione delle attività di progettazione ed erogazione del servizio;
- definizione dei requisiti del servizio, individuati sulla base di
 - requisiti cogenti definiti dalle normative in vigore



- piani di studio e profili formativi
- obiettivi dell'IS
- realizzazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e dei progetti specifici
- erogazione del servizio didattico-formativo
- gestione dei servizi e dell'amministrazione
- approvvigionamento di beni o servizi necessari per lo svolgimento delle attività dell'IS

I processi di **direzione**, costituiscono l'indirizzo dell'IS e sono processi di supporto. Comprendono:

- gestione del sistema
- gestione delle classi, del calendario, degli orari, dei locali e delle attrezzature
- progettazione del piano triennale di offerta formativa (PTOF)
- individuazione delle attese delle parti interessate, tradotte in requisiti del servizio
- definizione della Politica della Qualità
- riesami del SGQ da parte della Direzione dell'Istituto
- definizione di ruoli e compiti
- definizione degli obiettivi operativi
- raccolta ed esame di informazioni provenienti dalle parti interessate
- monitoraggi dei vari processi interni
- controllo e gestione dell'autovalutazione di istituto
- organizzazione delle attività del collegio

I processi di **gestione delle risorse**, sono processi di supporto e comprendono:

- formazione, competenza e consapevolezza del personale del Liceo "G.B. Brocchi", esclusa l'assunzione del personale, che viene assegnato all'Istituto - per legge dal Ministero dell'Istruzione (MIUR) e dalle sue strutture periferiche
- accoglienza nuovi docenti
- gestione del miglioramento dell'ambiente di lavoro e delle relazioni interne, essenziali per la:
 - qualità del servizio
 - gestione personale
 - regolamenti
 - piano della sicurezza
 - gestione del sistema informativo e sito web

I processi di **Misurazioni, analisi e miglioramento**, sono trasversali perché supportano la misurazione prevista negli altri processi e misurano essi stessi il conseguimento degli obiettivi.

Comprendono:

- tenuta sotto controllo degli strumenti di valutazione didattica (test, prove oggettive ecc.).
- certificazione delle competenze
- audit interni
- gestione delle non conformità



- analisi dei dati relativi agli indicatori di efficacia dei vari processi
- miglioramento continuo attraverso la gestione delle azioni correttive e preventive e la sensibilizzazione e il coinvolgimento di tutte le Funzioni dell'Istituto e di tutto il personale, docenti e ATA
- indagini di "Customer satisfaction"
- autovalutazione di istituto

I processi di **comunicazione**, sono processi trasversali, poiché coinvolgono tutti gli altri processi: riguardano la comunicazione sia esterna sia interna.

Comprendono:

- definizione delle modalità di comunicazione interna ed esterna
- gestione delle relazioni interne, essenziali per la qualità del servizio
- gestione reclami

SCHEMA PROCESSI CHIAVE

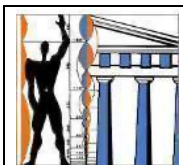
MACRO PROCESSO	Punti norma	SOTTOPROCESSO	INPUT	OUPUT	RESPONSABILITA'
DIREZIONE	4.4-7.5	GESTIONE DELLA QUALITÀ	<ul style="list-style-type: none">• Norma UNI EN ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none">• Manuale della qualità• Mappatura dei processi• Procedure, IO, modulistica• Organigramma• Funzionigramma	DS, DSGA, TQ
	4-5-6-9.1-8.7-9.3-10	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Analisi del territorio• Convenzioni e accordi con gli Enti Locali, ASL, Università e altri IS• Individuazione delle attese del cliente• Delibere di indirizzo del DS	<ul style="list-style-type: none">• Obiettivi e politica della Qualità• Riesame della direzione• Analisi dei rischi• Azioni di miglioramento• Organizzazione delle attività del collegio• Definizione ruoli e compiti	DS, DSGA, TQ COLL. VIC., STAFF
	7.1.2-7.4-7.1.3--8.2.1	COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• modalità di comunicazione interna ed esterna• strumenti informatici	<ul style="list-style-type: none">• gestione delle relazioni interne• condivisione delle informazioni• gestione reclami• gestione sito web	DS DSGA Coll. DS TQ Referente Gestione sistema informativo Personale tecnico
GESTIONE DELLE RISORSE	7.1-7.2--8.2-9.1-10	GESTIONE DELLE RISORSE	<ul style="list-style-type: none">• Definizione di ruoli e compiti• Rilevazione dei bisogni formativi• Richieste acquisti	<ul style="list-style-type: none">• Piano della formazione• Accoglienza nuovi docenti	DS DSGA Referente Formazione



			<ul style="list-style-type: none"> • Necessità risorse 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione personale • Regolamenti laboratori • Regolamento di istituto • Piano della sicurezza • Gestione del sistema informativo e sito web 	Referente Gestione sistema informativo Responsabile sicurezza Personale amministrativo
REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO O	8.1-8.2-8.3-5.1--6-4.4-8.5-9.1-8.7-9.1.3-10	PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Risultati anno precedente • Validazione PTOF • Riesame della direzione • Atto indirizzo del CdI • Politica per la qualità • Profilo in uscita degli studenti dei singoli indirizzi 	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi e azioni di miglioramento • Riprogettazione del PTOF • Progetti • Piano delle attività • Orario • Programmazioni di dipartimento • Programmazione dei cdc • Programmazione dei docenti • Programmazione annuale del DSGA • Assegnazione degli incarichi • Formazione classi 	DS, Coll. DS, Coe. DIP. Coe. IND. DSGA, Docenti, TQ, STAFF
	8.1-8.2-8.3-8.5-7.1.5-9.1-8.7-9.1.3-10-6-5-7.2-7.1.3-7.1.4-4.4-8.4-7.5	EROGAZIONE DIDATTICA CURRICOLARE	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione delle attività di erogazione del servizio • Atto di indirizzo del CdI • normativa • piani di studio e profili formativi • obiettivi dell'IS • PTOF 	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione PTOF • erogazione del servizio didattico-formativo • partecipazione degli studenti • Attività di Alternanza Scuola Lavoro 	DS, FS DOCENTI CdC
	8.1-8.2-8.3-8.5-7.1.5-9.1-8.7-9.1.3-10-6-5-7.2-7.1.3-7.1.4-4.4-8.4-7.5	EROGAZIONE ATTIVITA' NON CURRICOLARE	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione delle attività di erogazione del servizio • normativa • profili formativi • obiettivi dell'IS • redazione del PTOF 	<ul style="list-style-type: none"> • realizzazione PTOF • realizzazione di attività opzionali e facoltative • orientamento in uscita • convenzioni e intese con Università, Enti Locali, mondo del lavoro • Scambi 	DS, FS DOCENTI CdC Referenti di progetto/attività



				<ul style="list-style-type: none"> • Certificazioni linguistiche • CLIL • Viaggi studio 	
	5-6-9.3-9.1-8.7-9.1.3-10	SERVIZI GENERALI E DI AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • direttiva di massima del DS • Indirizzi del CdI • organizzazione degli uffici amministrativi • organizzazione del servizio dei collaboratori sco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione iscrizioni • Gestione scrutini • Gestione mobilità 	DSGA DS Personale amministrativo
	8.4-4.4-8.4-7.5-6-5-7.2-9.1-8.7-9.1.3-10	APPROVVIGIONAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • PA • Elenco fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • approvvigionamento • valutazione fornitori • collaborazioni esterne 	DS, DSGA, Personale amministrativo
MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI	7.1.5-9.1-9.3-8.7-9.1.3-10	AUTOVALUTAZIONE DI ISTITUTO	<ul style="list-style-type: none"> • audit di terza parte • non conformità • azioni correttive • Riesame del PTOF • Risultati anno precedente • Obiettivi per l'anno in corso • Reclami utenti • Analisi dei rischi 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesami del SGQ • azioni di miglioramento • indagini di "Customer satisfaction" • monitoraggi dei processi interni • Bilancio sociale • RAV • PdM • audit interni 	DS TQ DSGA NIV
	8.5-7.1.5-9.1-8.7-9.1.3-10	VALUTAZIONE DIDATTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Risultati anno precedente • Obiettivi per l'anno in corso • Criteri di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione intermedia • Valutazione finale • Prove comuni • INVALSI 	DS, Coll. DS, DOCENTI



5. LEADERSHIP

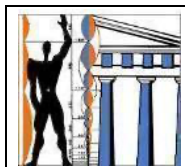
5.1 Leadership e impegno

5.1.1 Generalità

DS stabilisce la Politica e definisce gli obiettivi per la Qualità, con la collaborazione della Direzione e delle funzioni interessate e la presenta al CdI, per il necessario coinvolgimento di tutte le componenti della scuola. La Politica e gli obiettivi per la Qualità sono pubblicati nel sito e costituiscono parte integrante dell'aggiornamento del personale di nuova nomina. (v. inoltre punti 5.2).

Per raggiungere gli obiettivi prefissati il DS ha cura di:

- elaborare un atto di indirizzo per le attività della scuola e delle scelte di gestione e di amministrazione che confluiranno nel PTOF, promuovendo i necessari rapporti con gli enti locali e con le diverse realtà istituzionali, culturali, sociali ed economiche operanti nel territorio; tenendo altresì conto delle proposte e dei pareri formulati dagli organismi e dalle associazioni dei genitori e degli studenti (cfr. 4.1 e 4.2 del presente manuale e Legge 107/2015 c.14 punti 4 e 5)
- individuare le aspettative delle parti interessate e convertirle in requisiti e darne ampia diffusione all'interno dell'IS unitamente ai requisiti cogenti, in particolare quelli di contratto, sottolineando l'importanza di ottemperare ai requisiti medesimi (vedi punto 8.2.2)
- promuovere i progetti di miglioramento (PdM) sulla base di monitoraggi e autovalutazione (RAV) improntati all'analisi dei rischi e delle opportunità
- stabilire, aggiornare almeno annualmente e diffondere la conoscenza della **politica per la Qualità** a tutti i livelli, promuovendo incontri di tutto il personale in cui ci si assicura che essa venga compresa e sostenuta, garantendo il pieno sostegno al personale perché essa venga attuata pienamente (vedi punto 5.2.2)
- sostenere e implementare, attraverso un periodico riesame della Direzione (vedi Riesame del SGQ), il SGQ, aumentando l'efficacia dello stesso e la soddisfazione delle parti interessate (vedi punto 9.3)
- definire il piano annuale della Qualità con obiettivi precisi; tali obiettivi sono determinati sulla base dei requisiti delle parti interessate, per migliorare la sua soddisfazione
- garantire le risorse umane e strumentali necessarie per la realizzazione degli obiettivi previsti dalla **politica per la Qualità**, all'interno di un quadro di disponibilità finanziarie definite e, in base alla normativa vigente, approvate dal Consiglio d'Istituto
- valorizzare le risorse umane a tutti i livelli, prefiggendosi obiettivi misurabili, curando la comunicazione, creando consapevolezza dei diversi ruoli e focalizzando l'attenzione sull'importanza delle parti interessate.
- verificare, attraverso monitoraggi periodici, il conseguimento degli obiettivi e dei risultati prefissati



5.1.2 Focalizzazione sul cliente

Il DS analizza l'esigenza delle parti interessate, individuando le soluzioni per raggiungere la soddisfazione delle stesse nell'osservanza delle indicazioni raccolte, prevedendo un miglioramento continuo.

Gli strumenti a disposizione in quest'ambito sono il confronto con le esigenze espresse dalle parti interessate, rilevate tramite questionari, volti ad individuare i punti di forza e i punti di debolezza del servizio, tramite reclami e suggerimenti, tramite colloqui personali del Dirigente e tramite l'impiego di modelli che possano offrire le migliori soluzioni sulla base di esperienze già sviluppate con successo, oltre che l'esperienza del personale operativo a tutti i livelli. Nell'analizzare i dati relativi all'utenza viene posta attenzione ai rischi e alle opportunità emersi (vedi punto 6.1).

In particolare, tutte le attività poste in essere dal Liceo "G.B. Brocchi" sono focalizzate sulla CENTRALITÀ DELLO STUDENTE nel processo di insegnamento/apprendimento e sulle sue attese formative. Tale centralità trova oggi maggiore codificazione nell'ambito dello Statuto delle studentesse e degli studenti di cui al DPR 235/2007.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

Il DS definisce i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità dell'Istituto, che viene approvata dal collegio e affissa nelle sale insegnanti e pubblicata nel sito.

Politica per la qualità

Nel rispetto delle norme generali e delle linee di indirizzo del Miur, il Liceo "Brocchi" offre un "servizio pubblico" teso a valorizzare, secondo quanto previsto dallo "Statuto delle studentesse e degli studenti", i talenti, le sensibilità, le aspettative degli studenti, nel rispetto delle diverse fasi dell'età evolutiva e della originalità di ciascuno, cooperando con le famiglie ed in stretto raccordo con le diverse dinamiche sociali e territoriali.

Per rendere concreto questo "servizio", il Liceo "Brocchi" ha individuato nella ricerca dell'innovazione il proprio timbro qualitativo: di contenuti, di metodi, di strumenti, di modalità di relazione e di organizzazione.

In questa cornice, centrale è il ruolo del dirigente, dei docenti, di tutti i collaboratori, nei termini dell'accompagnamento alla maturazione di un "pensiero critico", capace di orientare scelte ed opportunità, nella logica di una libertà che si fa responsabilità.

In questa nostra "società della conoscenza" accompagnare gli studenti nella loro crescita formativa vuol dire aiutarli concretamente a riconoscere, supportati da adeguate conoscenze e competenze, la propria strada nella vita, in dialogo aperto con le famiglie, offrendo sempre nuove opportunità e proposte di integrazione curricolare dei piani didattici.

A tal fine, il Liceo "Brocchi" si impegna a:

- garantire, con adeguate verifiche, l'efficacia dell'azione didattica, rispettando quanto previsto nel PTOF;



- valorizzare i docenti e tutto il personale, in un clima di ricerca e collaborazione, proponendo nuovi percorsi di approfondimento non solo delle conoscenze e competenze disciplinari, ma, prima ancora, di quelle relazionali, comunicative, tecnologiche;
- proporre nuove esperienze progettuali arricchenti i percorsi curricolari, offrendo a tutti la possibilità di partecipazione;
- rendere efficiente il quadro organizzativo della scuola, ottimizzando ogni ambito secondo una puntuale "etica della responsabilità", in ragione delle norme UNI ISO 9001:2015;
- verificare e migliorare il contesto, le strutture, gli spazi messi a disposizione;
- riconoscere nella autovalutazione e nel miglioramento continuo le modalità di prevenzione delle criticità;
- tradurre la politica per la Qualità in obiettivi specifici misurabili, evidenti nel PTOF di istituto.

5.2.2 Comunicare la politica per la qualità

Il Liceo "G.B. Brocchi" ha adottato e costantemente migliorato un proprio sistema informatico che assicura da un punto di vista tecnico una adeguata comunicazione interna verticale e orizzontale in entrambi i sensi.

Il DS tiene periodicamente riunioni con le diverse componenti dell'IS per comunicare ed esaminare requisiti, obiettivi e risultati relativi al SGQ. Il ritorno delle informazioni è giudicato dal DS fattore essenziale per il Sistema di Gestione per la Qualità.

Il DS convoca e gestisce inoltre il riesame del SGQ (vedi punto 9.3).

Inoltre è favorita, attraverso opportune iniziative, la partecipazione alla progettazione e al miglioramento continuo delle varie attività del SGQ, delle metodologie e delle tecnologie dell'IS.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Le principali funzioni a livello di responsabilità e autorità connesse alla struttura organizzativa dell'IS sono rappresentate nell'organigramma e nel funzionigramma, riportati negli allegati al Manuale e pubblicati nel sito. Le mansioni specifiche di ciascuna funzione sono presenti nel documento di nomina.

Si riportano nello specifico solo le seguenti funzioni:

Responsabile della sicurezza

Funzioni

Il responsabile della sicurezza è nominato dal DS sulla base delle competenze e della disponibilità; cura tutte le attività di gestione della sicurezza in ottemperanza alla D.Lgs. 106/2009 e cura l'addestramento del personale relativamente a questa funzione.

Team Qualità (TQ)

Funzioni

Il personale impiegato in questo settore viene scelto dal DS in base a criteri di affidabilità, preparazione specifica e sensibilità verso le problematiche legate alla Qualità. RQ collabora con il Dirigente Scolastico per ogni decisione collegata con il Sistema Qualità. In particolare RQ, in collaborazione con il Team Qualità e i Responsabili di Funzione, deve:



- preparare la documentazione necessaria per descrivere il SGQ o collaborare nella sua stesura, aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta
- analizzare ed elaborare i dati relativi alla customer satisfaction
- preparare gli input per il riesame periodico del Sistema di Gestione della qualità
- coordinare la gestione delle Non Conformità e delle relative Azioni Correttive
- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano istituiti, applicati e aggiornati
- riferire all'alta direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza di miglioramento.

Le risultanze delle attività del Team Qualità sono la base per stabilire nuovi obiettivi annuali della Qualità dei processi, dei prodotti e dei servizi espressi dal Piano Annuale della Qualità per l'adeguatezza e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Il Liceo Brocchi ha pianificato il sistema di gestione della qualità considerando i fattori emersi nell'analisi di contesto (4.1) e negli elementi messi in luce dai rilevamenti relativi all'utenza (4.2). Nel RAV l'analisi del contesto tiene presente opportunità e vincoli secondo gli indicatori forniti dal MIUR, INVALSI, ISTAT e dal Ministero dell'Interno.

Nell'analizzare i dati relativi all'utenza viene posta attenzione ai rischi e alle opportunità emersi.

Il rischio è definito come "**l'effetto dell'incertezza su un risultato atteso**", e questo implica che:

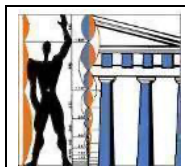
- sia possibile uno scostamento dal risultato atteso (obiettivo), sia nella accezione positiva (opportunità) o negativa (danno);
- il rischio riguarda un evento e l'impatto che questo evento potrebbe generare;
- il rischio porta con sé una probabilità di accadimento

La valutazione del rischio è intesa come il processo complessivo di identificazione, analisi e rilevanza del rischio stesso. In tale processo viene assicurato:

- l'utilizzo di idonee fonti di informazione di origine sia interna (quali risultati di prove, controlli, riesame della Direzione) che esterna (reclami e segnalazioni,...)
- la definizione e l'attuazione delle azioni più adeguate per il trattamento di rischi e opportunità
- la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese
- un'accurata documentazione e registrazione che fornisca le basi per il riesame annuale da parte dell'Alta Direzione.

Sia nell'autovalutazione che nei processi vengono adottate varie metodologie di individuazione di rischi e opportunità, illustrate nell'IO 8.3 Progettazione.

L'efficacia delle azioni intraprese è oggetto di indagine sia nell'aggiornamento annuale del RAV che nel riesame della Direzione.



6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi generali e specifici cui tende il Liceo Brocchi si pongono in coerenza con i principi fondamentali e i valori di riferimento dello Stato Italiano e dell'Unione Europea. Essi pertanto si configurano in una dimensione concentrica, in cui a partire da un contesto europeo, si scende sempre più nello specifico, sino ad arrivare agli obiettivi comuni calati all'interno di una singola classe di quel singolo anno, consultabili all'interno della programmazione della classe.

Lo sfondo di riferimento cui il lavoro scolastico, in coerenza con le indicazioni nazionali ed europee, si ispira è dato dalla valorizzazione, sviluppo e potenziamento delle competenze per l'apprendimento lungo l'arco della vita, riportate nel PTOF.

Ogni tre anni il Liceo elabora il PTOF, il RAV e il conseguente PdM individuando gli obiettivi generali. Sulla base di questi e dei monitoraggi previsti dal SGQ, in sede di Riesame della Direzione, annualmente vengono individuati gli obiettivi per la qualità e le azioni di miglioramento.

L'incarico del DS ha una struttura triennale, su mandato del Direttore Regionale che individua gli obiettivi specifici in coerenza con il PTOF, il RAV e PdM, sulla base dei quali verrà poi effettuata una valutazione di merito del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi è misurabile attraverso precisi indicatori e valori minimi da raggiungere. Questi indicatori e obiettivi sono rivisti annualmente nell'ottica del Miglioramento continuo.

Per raggiungere gli obiettivi per la Qualità, la Direzione:

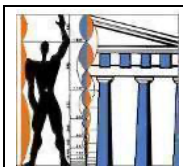
- a) istituisce un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015 e nomina un Team Qualità responsabile della gestione e del controllo del SGQ.
- b) individua, progetta e controlla i principali processi relativi all'area educativo – didattica, amministrativa – tecnico – ausiliaria e della comunicazione
- c) coinvolge i genitori, gli allievi, il personale interno e gli organi collegiali interni nella soluzione dei problemi, nelle verifiche e nel miglioramento globale e dei processi interni
- d) definisce un funzionigramma d'Istituto comprendente i docenti e le funzioni ATA
- e) orienta tutto il sistema al miglioramento continuo
- f) riesamina il SGQ con frequenza massima annuale anche per l'aggiornamento della politica e degli obiettivi

6.3 Pianificazione delle modifiche

Gli aspetti di pianificazione, intesi come l'insieme delle azioni che nell'organizzazione devono garantire la definizione degli obiettivi per la qualità, nonché i metodi e le risorse che assicurino il raggiungimento degli obiettivi stessi, sono definiti "Pianificazione per la qualità".

Ogni attività dell'IS viene svolta e documentata in conseguenza di un'adeguata pianificazione che comprende tutti quegli aspetti che hanno diretta influenza ai fini della soddisfazione dei requisiti.

Il DS ha la responsabilità per la pianificazione della qualità del Liceo "G.B. Brocchi".



Il processo di pianificazione comporta un'attività, ciclica, continua ed ordinata, comprendente:

- l'acquisizione, anche con la collaborazione delle varie funzioni dell'IS, degli elementi in input quali:
 - l'esito delle azioni attuate a fronte di quanto precedentemente pianificato,
 - le informazioni consuntive di servizi e processi,
 - gli obiettivi e le strategie definiti anche in occasione del Riesame della Direzione,
 - esigenze e aspettative delle parti interessate,
 - disposizioni della normativa cogente,
 - risultati dell'autovalutazione (RAV, PdM).
- la definizione in uscita delle decisioni relative a: risorse umane, individuazione delle responsabilità, delle interfacce e dei flussi di comunicazione, risorse finanziarie, strumentali, di know-how, ecc., modalità di misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi, attività da avviarsi per la gestione preventiva dei rischi.

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Le risorse necessarie all'erogazione del servizio formativo e al funzionamento dell'IS sono assegnate al Liceo Brocchi dagli Enti a ciò deputati, nella misura e nelle forme previste dalla normativa vigente.

La loro gestione e amministrazione compete, nella misura e nelle forme disposte dalla normativa vigente, a DS, DSGA e Consiglio d'Istituto; nelle loro competenze rientrano anche l'attuazione, il funzionamento e il miglioramento del SGQ.

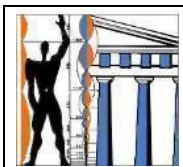
All'inizio di ciascun anno scolastico il DS, con la collaborazione di DSGA e degli Organi Collegiali competenti:

- individua i servizi a supporto del SGQ e in particolare dell'attività didattica - educativa
- individua le risorse necessarie per tutte le attività dei processi. Esse sono costituite dal personale e dalle competenze possedute, dal budget finanziario, dalle strutture e dalle attrezzature. Il DS deve assicurare che tali risorse siano adeguate a quanto necessario per l'attuazione, aggiornamento e miglioramento del SGQ, per la realizzazione del servizio scolastico e per il suo miglioramento.

In particolare il DS assegna gli incarichi previsti dal SGQ.

L'IS ha affidato a Ditte esterne alcuni servizi di supporto, quali le fotocopiatrici a disposizione degli studenti.

I rapporti con i fornitori sono gestiti dal DSGA secondo specifica IO, che ne prevede la qualifica, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità.



7.1.2 Persone

Il Liceo "G.B. Brocchi" ritiene le persone essenziali per la realizzazione del proprio servizio. Il personale viene assegnato all'IS con incarico a tempo indeterminato (TI) o a tempo determinato (TD), sulla base di apposite graduatorie e competenze previste dalla normativa vigente (D.lg. vo 16.4.1994 n° 297 – Testo Unico; Legge 3.5.1999 n° 124; DM 25.5.2000 n°201; D.M. 27.3.2000 n° 123, Legge 107 13.07.2015). Sulla base del Regolamento adottato con D.M. 25.5.2000 in attuazione di quanto stabilito dall'art. 4 della Legge 3.5.1999 n° 124 e del D.M. 123 del 27.3.2000, la competenza per l'assegnazione di supplenze temporanee brevi, secondo quanto riportato nel PTOF, è di

- DS per il personale docente incluso nelle apposite graduatorie d'Istituto
- DS-DSGA per il personale ATA.

Il requisito minimo per l'assunzione in servizio del personale docente è il possesso del Diploma di Laurea riconosciuto dallo Stato Italiano e congruente con le Classi di Concorso previste per le singole discipline o gruppi di discipline.

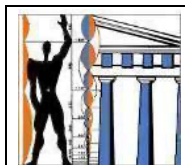
Per il personale ATA i requisiti minimi sono fissati per ciascun profilo professionale dal CCNL. DS e DSGA per il personale ATA esaminano le competenze possedute rispettivamente dal personale docente e dal personale ATA in modo che, per ciascuna area, la preparazione, le abilità e l'esperienza maturata dal personale siano adeguate agli insegnamenti o ai compiti assegnati.

Per quanto di sua competenza, il DS del Liceo "Brocchi" sensibilizza il personale sull'importanza della Qualità e sul funzionamento del SGQ attraverso opportuni canali, quali:

- riunioni del Collegio Docenti e/o sue articolazioni
- assemblee del personale ATA
- diffusione dei documenti della Qualità
- introduzione e consegna di materiale informativo ai nuovi assunti

Per quanto attiene alle scelte educative ed organizzative, ai criteri di utilizzazione delle risorse, la Scuola fa riferimento al PTOF.

Per quanto concerne le attività di sostegno, di recupero, di approfondimento, di orientamento e le attività integrative pianificate annualmente nel PTOF, esse sono attuate grazie alle competenze dei docenti e del personale ATA interno, secondo i principi della contrattazione nazionale e decentrata. Qualora per la realizzazione delle attività integrative non sia possibile reperire personale interno competente, l'IS ricorrerà a personale esterno secondo le modalità previste nella PROC. 7.2.



7.1.3 Infrastruttura

Il DS con la collaborazione del DSGA individua le infrastrutture necessarie per garantire l'erogazione del servizio e la loro adeguatezza ai bisogni:

- le aule per l'attività didattica ordinaria, dotate di arredi e di sussidi
- i laboratori (linguistici, informatica, di chimica, di fisica per l'attività didattica specifica, ecc)
- le palestre attrezzate per l'attività sportive,
- la biblioteca d'istituto
- i servizi di supporto.

Affinché le attrezzature siano mantenute efficienti, i singoli utilizzatori segnalano a DSGA anomalie di funzionamento e possono anche suggerire acquisti di materiali aggiornati ed interventi volti a migliorare la sicurezza e la salute. L'approvvigionamento viene regolato da apposita IO.

All'ente Provincia sono periodicamente inoltrate le richieste di sostituzione di arredi deteriorati e di materiale di consumo e sono segnalati gli interventi volti a garantire la sicurezza dell'edificio perché le esigenze operative e le aspettative del personale e degli alunni siano soddisfatti.

Il Liceo "G.B. Brocchi" rende noto, nell'ambito del RAV, lo stato delle disponibilità logistiche e strutturali, nonché delle dotazioni scientifico-didattiche; di concerto con gli altri Istituti scolastici del Territorio organizza l'orario delle lezioni in una fascia che tenga conto degli orari dei servizi di trasporti locali.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Il DS assicura che gli ambienti siano costantemente mantenuti in condizione appropriata di pulizia, igiene, luminosità e calore, collaborando attivamente con l'Amministrazione.

Il Personale, le studentesse e gli studenti del Liceo Brocchi condividono la responsabilità di rendere accogliente l'ambiente scolastico e averne cura come importante fattore di qualità della vita della scuola.

Pertanto:

- l'IS, attraverso il DS e il Consiglio d'Istituto, richiede agli Enti Locali condizioni di salubrità e sicurezza e collabora, per le parti di sua competenza, garantendo buone condizioni di igiene degli ambienti, che debbono essere adeguati a tutte le studentesse ed agli studenti anche con handicap, e la disponibilità di un'adeguata strumentazione tecnologica e didattica
- il personale docente si impegna ad esigere dagli utenti rispetto degli ambienti e delle attrezzature didattiche
- gli studenti sono tenuti ad osservare le disposizioni organizzative e di sicurezza dettate dai regolamenti dell'Istituto, ad utilizzare correttamente le strutture, i macchinari e i sussidi didattici e a comportarsi nella vita scolastica in modo da non arrecare danni al patrimonio della scuola.

Per quanto concerne la sicurezza, gli ambienti sono conformi alle disposizioni della normativa cogente sulla sicurezza in ambienti di lavoro (D L. vo 81/2008 e correttivo 106/2009). Il Liceo si è dotato di un piano di evacuazione (v. D L.vo 81/2008 e correttivo



106/2009) nonché di un piano di sicurezza, la cui gestione è affidata, secondo la normativa vigente, ad un RSPP. Annualmente vengono attivati un corso di formazione per il personale e attività di informazione per gli studenti, cosicché possano essere conosciute e condivise norme generali e tecniche di intervento.

La collaborazione e la possibilità di confrontarsi tra colleghi sono di fondamentale importanza per poter svolgere un lavoro produttivo, finalizzato al "benessere" delle persone.

L'IS con cadenza biennale monitora il livello di rischio stress lavoro correlato come da allegato a DVR.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Per verificare e fornire evidenza che i prodotti e servizi soddisfino i requisiti, il Liceo Brocchi utilizza attualmente alcuni dispositivi di monitoraggio e di misurazione, fra cui:

- Gestione elettronica dello scrutinio, i quali consentono di ricavare e elaborare i dati e di operare confronti con gli anni precedenti così da ricavare indicazioni di tendenza e dati utili a progettare il miglioramento del servizio e del prodotto
- Registro elettronico (registro personale del docente, giornale di classe e delle programmazioni)
- Questionari di gradimento rivolti a docenti, studenti e famiglie

Tutti i dispositivi, vengono controllati periodicamente per garantire che essi siano risultati validi per le previste applicazioni e viene verificato che siano adeguati anche alle esigenze prevedibili per il successivo anno scolastico e, in caso di necessità, si provvede al loro aggiornamento o sostituzione.

Gli strumenti di misura in dotazione presso i Laboratori del Liceo "G.B. Brocchi" hanno carattere indicativo trattandosi di esercitazioni degli studenti a supporto dell'attività didattica. Il Responsabile dei Laboratori effettua un controllo periodico di tali strumenti.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Il DS, coadiuvato dal TQ, diffonde la conoscenza del SGQ e si preoccupa di facilitare l'accessibilità alla documentazione.

In particolare:

- gli obiettivi per la qualità vengono discussi e approvati in sede di collegio docenti;
- la politica della qualità è presente nel PTOF;

Una sintesi della politica è pubblicata nel sito ed esposta nelle aule insegnanti.

Vengono inoltre pubblicati nel sito:

- funzionigramma ed organigramma
- manuale e procedure
- bilancio sociale



7.2 Competenza

La formazione e l'aggiornamento del personale é considerato un fattore primario per assicurare la qualità dei processi; esso é uno dei compiti centrali della Direzione.

Le modalità relative alla pianificazione ed alla gestione delle attività di formazione sono descritte nella Procedura PROC 7.2 "Risorse umane".

Il DS e il DSGA individuano le necessità formative ai vari livelli e alle differenti funzioni, ponendo particolare attenzione alle attività aventi influenza sulla Qualità, e tenendo conto di:

- obiettivi della Qualità
- modifiche organizzative previste dalla Direzione e/o dall'USR e/o dall'UAT e/o dal MIUR
- l'analisi dei Reclami e delle Non Conformità
- risultati del Riesame di Direzione

Viene annualmente predisposto un piano di formazione del personale in base alle esigenze e bisogni individuati dal DS con la collaborazione dei responsabili delle Funzioni, dei Coordinatori delle diverse articolazioni del CD.

In particolare:

- per i docenti viene assicurato, con iniziative interne o fornite da agenzie esterne, l'aggiornamento delle competenze, in particolare di quelle metodologiche e disciplinari specifiche
- si provvede inoltre alla corretta formazione e all'inserimento dei docenti di nuova nomina mediante la diffusione di materiali didattici interni e relativi al SGQ
- per il personale amministrativo- tecnico- ausiliario, con attività di formazione si provvede al costante aggiornamento delle competenze professionali.

L'efficacia dei percorsi di formazione, per quel che concerne competenza e consapevolezza, viene valutata dal DS per il personale docente, dal DSGA per il personale ATA, secondo modalità proprie di ciascun percorso formativo. A ciò si aggiungono i risultati degli Audit e del Riesame della Direzione, che monitorano l'andamento delle attività di formazione del personale.

Il DSGA gestisce le schede di stato personale, in cui sono riportati per ciascun dipendente il grado di istruzione, formazione, qualifiche, capacità, esperienza di lavoro e consapevolezza del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi della Qualità. Il DSGA cura, inoltre, la raccolta e la conservazione della relativa documentazione.

In particolare il Liceo Brocchi, in tanti anni di sperimentazione, ha maturato la convinzione che l'articolata organizzazione per processi del sistema scolastico che si è data e la continua attività di programmazione richiedano la valorizzazione delle capacità progettuali e operative di singoli e di gruppi e l'accrescimento di competenze così come riportato nel PTOF cui si rimanda.

Perché tali competenze, vengano valorizzate e condivise il Liceo Brocchi predispone, indicando ambiti di intervento e priorità:

1. il Piano Annuale delle attività di Aggiornamento e Formazione
 - promosse dall'Amministrazione indicando ambiti di intervento e priorità
 - progettate dalla scuola autonomamente o consorziate in rete
 - proposte da soggetti esterni e riconosciuti dall'amministrazione

Il Piano é approvato dal CD é riportato negli allegati al Manuale.

2. formazione nell'ambito del territorio



- Nell'ottica del dialogo con il Territorio il Liceo Brocchi ritiene di particolare rilievo la formazione (sia del personale scolastico che degli studenti e dei genitori) particolarmente incentrata sui temi psicologici, sociologici e delle dinamiche relazionali riguardanti la condizione giovanile.
- A tale scopo concorda con il comitato dei genitori incontri su tematiche specifiche dell'età e dell'Indirizzo frequentato dai figli

7.3 Consapevolezza

Il DS, coadiuvato dal TQ, diffonde la conoscenza del SGQ e ne assicura la costante applicazione, sensibilizzando gli operatori sul proprio ruolo all'interno della organizzazione, sulla propria funzione e sul proprio grado di responsabilità. Promuove inoltre la consapevolezza di tutto il personale sull'importanza del proprio ruolo all'interno dell'IS per la soddisfazione dei requisiti della Qualità.

In particolare, l'IS ha predisposto una apposita IO per definire le modalità di gestione di accoglienza in servizio del nuovo personale docente e del nuovo personale ATA.

In occasione dell'audit di ricertificazione di parte terza, il DS comunica al collegio dei docenti gli esiti.

Gli esiti dei questionari (Quaderni di Istituto) rivolti a personale, famiglie e studenti sono diffusi tramite pubblicazione nel sito e circolari.

7.4 Comunicazione

Il Liceo "G.B. Brocchi" ha adottato e costantemente migliorato un proprio sistema informatico che assicura da un punto di vista tecnico una adeguata comunicazione interna verticale e orizzontale in entrambi i sensi.

Il DS tiene periodicamente riunioni con le diverse componenti dell'IS per comunicare ed esaminare requisiti, obiettivi e risultati relativi al SGQ. I relativi verbali sono redatti, distribuiti ed archiviati a cura di uno dei partecipanti a tali riunioni (nominato da DS).

Il DS coordina inoltre il riesame del SGQ (vedi punto 9.3).

Il ritorno delle informazioni è giudicato dal DS fattore essenziale per il Sistema di Gestione per la Qualità. Inoltre è favorita, attraverso opportune iniziative, la partecipazione dei dipendenti alla progettazione e al miglioramento continuo delle varie attività del SGQ, delle metodologie e delle tecnologie dell'IS.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

Al fine di rendere operante il Sistema di Gestione per la Qualità sono stati predisposti i seguenti documenti:

- la **Politica dell'Istituto stabilita** dal DS
- **Obiettivi per la qualità**



- il presente **Manuale della Qualità** che riporta in forma sintetica l'organizzazione dell'IS ed i requisiti per le principali attività così come richieste dalla norma di riferimento;
- le **Procedure della Qualità (PROC)**, che definiscono in forma più operativa i flussi delle informazioni, le responsabilità ed i documenti di riferimento e registrazione delle attività svolte al fine di garantire la qualità dei servizi e dei processi;
- le **Istruzioni Operative (IO)**, che descrivono lo svolgimento di singole attività;
- i documenti di registrazione imposti dalla normativa cogente o da regolamenti interni, quali le pagelle, le altre certificazioni scolastiche e i verbali degli organi collegiali;
- i documenti di registrazione per la qualità di cui al punto 7.5.3 del presente manuale e alla PROC 7.5.3.

La Modulistica (**M**) di supporto, necessaria per pianificare, far funzionare e controllare i processi e per realizzare registrazioni che diano evidenza di attività effettuate.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

Il Liceo "G.B. Brocchi" predispone e tiene aggiornato il Manuale della Qualità, che è strutturato secondo i requisiti della norma UNI EN SO 9001: 2015 ed è formato da 10 capitoli.

Tutti i capitoli del Manuale della Qualità presentano:

- cartiglio di intestazione che, presente in ciascuna pagina, riporta:
 - logo e intestazione dell'IS
 - numero e data di revisione del manuale
 - numero di pagina: il primo numero indica la pagina, il secondo il numero di pagine del capitolo (es. pagina 2 di 4).

La copertina del Manuale riporta il numero della revisione: "01" per la prima revisione, "n+1" per l'aggiornamento del Manuale già emesso in precedenza con livello di revisione "n". Quando le modifiche e/o integrazioni apportate, per numero e consistenza, rendono necessaria una revisione complessiva dell'intero documento, si pubblica una nuova edizione, riportando a zero la numerazione delle revisioni.

Il Manuale viene pubblicato nel sito.

Ogni documento relativo al SGQ viene redatto secondo quanto riportato nella PROC 7.5.3.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

La PROC 7.5.3 "**Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni**" definisce le modalità e le responsabilità per la gestione controllata dei documenti, rilevanti per la Qualità di origine interna ed esterna per garantire che i documenti stessi siano adeguati al loro scopo e diffusi nei luoghi dove vengono utilizzati, sempre nella loro versione più aggiornata.

Essa ha lo scopo di garantire:

1. validità e aggiornamento di tutti i documenti e dei dati del Sistema di Gestione per la Qualità;
2. facilità di accesso alla documentazione per tutto il personale coinvolto;
3. corretta elaborazione dei documenti;
4. modifica, aggiornamento e sostituzione della documentazione superata.



Tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità viene emessa e gestita secondo le modalità regolate dalla Procedura 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

L'archiviazione e la conservazione della documentazione in originale sono a cura delle funzioni individuate come responsabili, in modo da garantire un'adeguata protezione da danni o perdite ed una facile rintracciabilità.

Le modalità di conservazione prevedono l'archiviazione su supporti informatici come indicato nella Procedura 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

I documenti di registrazione della qualità sono conservati in originale in apposita cartella del Server Uffici allo scopo di dare evidenza oggettiva della conformità e dell'efficacia del SGQ messo in atto dal Liceo "G.B. Brocchi". Il tempo di conservazione varia in funzione della tipologia dei documenti, delle imposizioni di legge.

La documentazione è resa disponibile alla consultazione da parte delle parti interessate secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

8 Attività operative

8.1 Pianificazione e controllo operativi

Il Liceo "G.B. Brocchi" eroga un servizio formativo. Il risultato, pertanto, sono le conoscenze e le competenze dello studente, certificate secondo le modalità previste dalla normativa vigente. In questo contesto il Liceo "Brocchi" imposta il proprio servizio sul "patto di corresponsabilità" e, nel rispetto della normativa vigente, determina e pubblica nel PTOF il profilo d'uscita degli studenti e la cultura specifica di ciascuno degli INDIRIZZI attivati nell'IS (v. PTOF).

Si possono inoltre configurare come prodotti alcuni documenti relativi all'attività formativa, quali:

- relazioni su ciascuna delle molteplici attività previste nel PTOF
- circolari interne
- attestati relativi ai Corsi organizzati dall'IS (v. progettazione annuale inserita nel PTOF)
- certificazioni
- pagelle
- programmazione didattica
- relazioni
- compiti /test / verifiche
- Programma Annuale, documento della gestione economica-finanziaria dell'unità scolastica autonoma

Per quanto non formalmente documentato si fa riferimento ad una pratica consolidata.

Nell' Istituto Scolastico (IS) la responsabilità gestionale è attribuita al dirigente scolastico (DS), che la realizza nel contesto delle finalità e degli obiettivi posti dal Consiglio di Istituto (CdI), organo politico, di indirizzo e controllo.

Il DS:

- individua gli strumenti più adeguati per la gestione del sistema scolastico
- verifica e garantisce la coerenza fra i requisiti di tutti i processi del SGQ



- propone gli obiettivi per la qualità del servizio (v. politica della qualità)
- pianifica il riesame della documentazione dei processi per introdurre, sulla base dei dati consuntivi, gli interventi correttivi ritenuti opportuni; tali interventi hanno come scopo il miglioramento di efficacia ed efficienza, in particolare per quanto riguarda i controlli da effettuarsi e le registrazioni necessarie a fornire fiducia sulla conformità dei processi e dei servizi a quanto deliberato dal CdI.
- alloca le risorse nei modi e nelle quantità rese necessarie dai nuovi obiettivi e dall'eventuale nuova formulazione dei processi, di volta in volta stabilita, e nel rispetto della normativa vigente
- verifica l'esigenza di processi, documenti, risorse, controlli e in caso di necessità provvede a che tali esigenze siano soddisfatte.

La coerenza è garantita dalla documentazione relativa a tutte le fasi dei processi. I processi, infatti, sono tenuti sotto controllo con la documentazione, strumento che permette l'identificazione delle esigenze delle parti interessate, la valutazione della sua realizzazione, la progettazione, lo sviluppo, la realizzazione, la misura dei risultati e il grado di soddisfazione dell'utente.

Ogni modifica viene motivata, documentata e controllata.

Gli Audit interni accertano la corretta applicazione del sistema di gestione dell'unità scolastica.

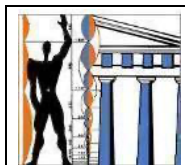
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

IL Liceo "G.B. Brocchi" ritiene fondamentale facilitare la comunicazione con le parti interessate, sia interne che esterne nei due sensi. Il DS organizza e promuove il miglioramento della comunicazione tra tutti i soggetti, individuali e collettivi, dell'istituzione scolastica e tra questi e l'utenza, con particolare riguardo alle famiglie e agli studenti, sia per quanto concerne i servizi offerti dall'IS, sia per quanto concerne le attività svolte nell'Istituto, sia per quanto riguarda gli esiti in itinere e finali dell'apprendimento degli studenti.

Attualmente le forme di comunicazione istituzionali previste, oltre alle comunicazioni interne, sono:

- Consigli di Classe aperti o incontri triangolari (aperti alla totalità delle tre componenti: docenti, genitori, studenti) per affrontare le seguenti tematiche:
 - valutazione e proposte in ordine all'azione educativa e didattica
 - agevolazione ed estensione dei rapporti tra docenti, genitori e alunni
 - attività di arricchimento extracurricolare e integrativo
 - adozione dei libri di testo
- colloqui con i docenti della classe - al termine degli incontri triangolari - per quei genitori che fossero impossibilitati a fruire del ricevimento mattutino settimanale.
- colloqui individuali con i docenti e/o con il coordinatore di classe che ha il compito di tenersi aggiornato sull'andamento degli studenti in tutte le discipline e che potrà fare da tramite, per eventuali situazioni particolari o problemi che dovessero insorgere, con il Consiglio di classe e con la Dirigenza Scolastica.
- Attività di orientamento in ingresso: laboratori orientanti, open day, partecipazione alla manifestazione di orientamento scolastico organizzata dal Comune di Bassano



- Incontri Generali: di informazione/formazione per i genitori (v. Progetto annualmente presentato nel PTOF).
- COLLOQUI - su appuntamento - con il Dirigente Scolastico
- reclami - regolati da apposita IO
- Pubblicazione nel SITO di circolari, avvisi e documenti
- Invio di comunicazioni, avvisi, documenti a docenti, studenti e genitori attraverso il REGISTRO ELETTRONICO

L'IS, inoltre,

- assicura spazi (anche nel sito del Liceo) per l'informazione rivolta agli utenti per quanto riguarda orario delle lezioni, orario di apertura degli uffici, organigrammi del personale e degli organi collegiali, rendendo disponibili anche bacheche sindacali, bacheche degli studenti, bacheche dei genitori, bacheche dei docenti.
- dà adeguata evidenza/trasparenza, collocandoli nel sito web dell'istituto, a:
 - PTOF
 - Regolamento di Istituto
 - Carta dei diritti delle studentesse e degli studenti
 - Regolamento di disciplina
 - Programmazione didattica

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

Il DS, partendo dalla valutazione dei risultati dell'anno precedente, sentito lo Staff di Dirigenza, elabora l'atto di indirizzo rivolto al Collegio dei Docenti e al Consiglio di Istituto in cui sono definiti le FINALITÀ e gli OBIETTIVI della scuola in un'ottica triennale, in vista della redazione o della revisione del PTOF.

I requisiti del servizio scolastico sono determinati:

- dal quadro normativo della legislazione scolastica, con particolare riferimento agli ordinamenti determinati, dal DPR 275/99, dal Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 e dalla Legge 107/2015
- dalla delibera di indirizzo annuale del DS al Collegio dei Docenti
- dalla delibera di indirizzo annuale del DS al DSGA
- dal PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) elaborato dal Collegio dei Docenti e approvato dal Consiglio di Istituto
- dal PA (Programma Annuale), strumento economico-finanziario dell'IS, elaborato dal DSGA e approvato dal Consiglio di Istituto

8.2.3 e 8.2.4 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi e Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

All'inizio di ciascun anno scolastico il Collegio dei Docenti delibera, su proposta del DS, Funzioni Strumentali e di sistema per la realizzazione del PTOF e il DSGA si coordina con esse per la predisposizione del PA, tenendo conto delle delibere annuali di indirizzo del DS e sulla base del riesame del profilo d'uscita degli studenti e della cultura specifica di ciascuno dei LICEI attivati nell'IS.



I CdC predispongono, concordano, presentano e riesaminano almeno due volte l'anno il Patto di corresponsabilità e lo stato di attuazione dei programmi dei docenti. Le conclusioni sono riportate nel Verbale del CdC.

La documentazione è archiviata a cura del personale ATA appositamente individuato dal DSGA, secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

In particolare:

L'identificazione delle esigenze dell'utenza si attua attraverso

- gli studi dell'USR, MIUR, dell'Amministrazione Provinciale e Comunale,
- le informazioni raccolte dalle Associazioni Datoriali e di Categoria, gli Enti Culturali del territorio,
- le indicazioni del Comitato dei Genitori e del Comitato Studentesco,
- gli incontri di orientamento con genitori e studenti dell'ultimo anno del ciclo scolastico precedente,
- i questionari di soddisfazione delle parti interessate
- l'autovalutazione di istituto, la cui sintesi è la base della proposta delle finalità e degli obiettivi predisposta dal DS per il Cdi.
- il RAV
- il Riesame della Direzione
- il Bilancio Sociale

Il riesame dei documenti contrattuali comporta la eventuale revisione di

- Piano Triennale dell'Offerta Formativa
- Regolamento d'Istituto
- Materiale illustrativo dell'Istituto
- Modulo di iscrizione dell'Istituto
- Programma Annuale
- Piano della sicurezza

L'approvazione dell'offerta formativa (PTOF), elaborata dal Collegio dei Docenti, da parte del Consiglio di Istituto permette la diffusione dei documenti contrattuali alle parti interessate e a chiunque ne faccia richiesta.

L'iscrizione viene acquisita dall'Ufficio Didattica tramite il sistema informatico del MIUR. L'iscrizione, secondo la normativa vigente, avviene tramite compilazione e invio telematico. La segreteria garantisce lo svolgimento della procedura di iscrizione alle classi in tempi brevi. Il rilascio dei certificati è effettuato nel normale orario di apertura della segreteria al pubblico secondo la normativa vigente.

I moduli di iscrizione e di tutti gli altri documenti che riguardano lo studente sono conservati nell'Ufficio Didattica fino alla conclusione del corso di studi e, in seguito, sono archiviati secondo le modalità specificate nella procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".



Ogni **modifica** dell'offerta formativa che si rendesse necessaria in corso d'anno, per nuove disposizioni ministeriali o per cause di forza maggiore, viene comunicata per iscritto agli studenti e alle famiglie secondo le modalità specificate nel precedente punto 8.2.1.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

La progettazione riguarda i servizi scolastici e di formazione erogati dall'IS.

I Corsi attivati dal "G.B. Brocchi" sono relativi ai seguenti Indirizzi secondo il riordino ministeriale:

- LICEO CLASSICO
- LICEO LINGUISTICO
- LICEO SCIENTIFICO
- LICEO SCIENTIFICO OPZIONE DELLE SCIENZE APPLICATE
- LICEO DELLE SCIENZE UMANE
- LICEO DELLE SCIENZE UMANE OPZIONE ECONOMICO SOCIALE
- LICEO SCIENTIFICO OPZIONE DELLE SCIENZE APPLICATE - QUADRIENNALE

L'attività di formazione comprende:

- corsi extra-curricolari per gli allievi dell'IS
- corsi di formazione per genitori
- corsi di formazione per docenti e/o personale ATA

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La progettazione è illustrata nello schema seguente e in apposita Istruzione Operativa.

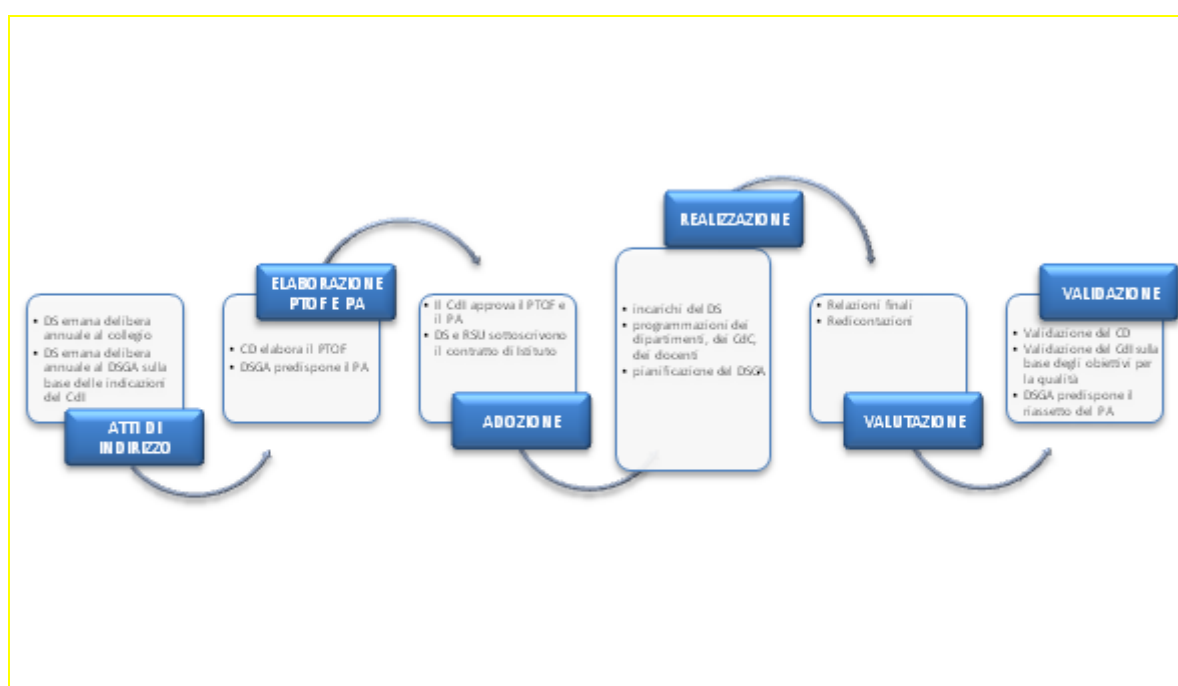
PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO SCOLASTICO E FORMATIVO

- **Responsabile del Processo: DS**
- **Input:**
 - Politiche Nazionali
 - Piani di studio e programmi ministeriali
 - Decreto del Presidente della Repubblica n. 275/99 sull'autonomia delle Istituzioni scolastiche, Legge 107/2015
 - Analisi del territorio
 - Convenzioni e accordi con gli Enti Locali, ASL, Università e altri ISA
 - Profili in uscita degli studenti degli Indirizzi attivati nell'IS
 - Delibere di indirizzo del DS
 - Politica e obiettivi per la Qualità
 - Valutazione degli allievi in ingresso (test di ingresso)
 - criticità emerse nel RAV
- **Output**



- PTOF, PA
- Programmazione annuale dei Dipartimenti, degli Indirizzi, delle FS, dei Consigli di Classe, dei singoli Docenti, del DSGA
- Regolamenti di Istituto
- Contratto di Istituto
- Validazione del PTOF

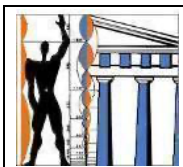
IL PROCESSO



8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

Gli elementi in ingresso delle attività di progettazione dei servizi resi dall'IS sono:

- i requisiti cogenti (Politiche nazionali e Programmi nazionali, Quadri orario, Profili in uscita degli studenti ecc.)
- i requisiti funzionali e prestazionali definiti:
 - dalle delibere di indirizzo dirigenziali al Collegio e al DSGA
 - nei contratti di lavoro nazionali, locali e di istituto, negli accordi e nelle convenzioni con gli Enti Locali, l'ASL, l'Università e con altre scuole
- altri requisiti essenziali per la progettazione del servizio quali:
 - la rilevazione delle conoscenze e delle competenze degli alunni in ingresso
 - l'output dei processi di progettazione ed erogazione dei servizi dell'anno precedente
 - l'esito di indagini di soddisfazione



Le registrazioni degli elementi in ingresso della progettazione vengono conservati secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni" a cura del responsabile della Funzione.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

I riesami dei progetti e delle attività, sono effettuati secondo tempi stabiliti all'interno di ciascuna progettazione:

- dai singoli referenti di progetto
- dalle FS per i processi di loro competenza che ne riferiscono periodicamente al DS, per l'eventuale presa in carico da parte dell'alta direzione per gli interventi straordinari
- dal DSGA, che sottopone il PA alla periodica verifica da parte dei Revisori dei Conti

Il riesame è preceduto da una verifica riguardante i requisiti in ingresso, che devono essere soddisfatti dagli elementi in uscita, e in particolare delle metodologie e delle risorse necessarie.

Le verifiche vengono effettuate da:

- coordinatori di classe per la programmazione dei CdC
- coordinatori di dipartimento e di indirizzo
- responsabili dei laboratori
- singoli referenti di progetto nella relazione finale
- FS per i processi di loro competenza dal CD
- Collegio dei Docenti che valuta la dimensione tecnica e professionale delle varie realizzazioni
- DSGA con la predisposizione della bozza di relazione finale

I risultati delle verifiche vengono conservati secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

La validazione della progettazione si effettua valutando l'efficacia della realizzazione delle azioni e la soddisfazione dei clienti attraverso appositi questionari. Prove e questionari sono predisposti dai docenti e compilati dal personale, dagli studenti, dai genitori.

La validazione è di competenza di:

- CdI, che, per quanto concerne il PTOF, si basa sulla relazione predisposta dalla Giunta Esecutiva conseguente a quanto documentato dal Collegio dei Docenti e, per quanto concerne il PA, si basa sulla relazione economico-finanziaria predisposta dal DS e dal DSGA.
- DS, che, con il supporto dei Collaboratori (figure di staff), valida la programmazione dei singoli docenti sulla base delle relazioni finali dei docenti.

I risultati delle validazioni sono conservati secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".



8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

Il processo di progettazione e sviluppo ha come output il PTOF, la Programmazione dei Consigli di classe e la Programmazione Didattica di ogni singolo docente, il PA, il Piano delle Attività del personale ATA, il contratto di Istituto.

La programmazione dei Consigli di classe approvata dai CdC viene presentata in apposita seduta aperta agli studenti e ai genitori. La programmazione dei docenti è approvata dal DS. Il PA è predisposto dal DSGA e approvato dal CdI, il Piano delle Attività del personale ATA è elaborato dal DSGA e approvato dal DS. Il contratto di Istituto è sottoscritto dal DS e dalla RSU.

Tutti i progetti relativi alle attività integrative, alle attività culturali ecc. devono specificare:

- Titolo del progetto
- Gruppo di Progetto o Referente del Progetto
- Data di progettazione
- Destinatari
- Finalità
- Obiettivi
- Descrizione delle attività e tempi di realizzazione
- Metodologie di monitoraggio
- Risorse
- Scheda finanziaria
- Monitoraggio e valutazione
- Spazi e strumenti
- Materiali prodotti

Il referente del corso, dell'attività o del progetto, nominato da DS è responsabile di una verifica della progettazione confermando che gli elementi in uscita (output) siano in grado di soddisfare i requisiti specificati (input), secondo quanto stabilito in apposita IO.

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Sulla base degli audit, del riesame e della validazione o di altri elementi, di nuovi requisiti, i progetti e la programmazione possono essere oggetto di modifiche da parte delle funzioni responsabili. I progetti così modificati dovranno essere nuovamente verificati, riesaminati e validati con le modalità sopra esposte.

Le registrazioni delle modifiche sono gestite e conservate da parte della funzione responsabile e secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

Rientra nella politica del Liceo "G.B. Brocchi" un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori di servizi, materiali e attrezzature, basato sulla consapevolezza che tale rapporto migliora per entrambi la capacità di creare valore, con reciproco vantaggio.



IL Liceo "G.B. Brocchi" adotta opportuni provvedimenti per assicurare e garantire che i prodotti e i servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati nei documenti di approvvigionamento.

Gli approvvigionamenti sono di competenza del DSGA, che ha la responsabilità degli ordini ai fornitori.

L'IS ha in atto un contratto con un'azienda esterna per la gestione della sicurezza informatica della rete del Liceo.

È stata operata una suddivisione tra:

- materiali di consumo e servizi ausiliari che non hanno influenza diretta sulla Qualità del servizio finale, quali cancelleria, ricambistica elettrica
- materiali e servizi aventi influenza diretta sulla Qualità del servizio finale, quali prestazioni di consulenti, enti di certificazione, ecc, strumenti o reti informatiche, trasporti. In qualche caso per i fornitori sono previste valutazione periodica e qualifica.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

Per valutare i fornitori di materiali o servizi aventi influenza diretta sulla Qualità del servizio del "G.B. Brocchi" sono adottati, oltre alla negoziazione e al controllo delle prestazioni, principalmente due o più dei seguenti metodi.

- Precedenti esperienze su prodotti o servizi simili
- Valutazioni di campionature
- Referenze questionario informativo.

I parametri principali sulla base dei quali è valutata la qualificazione sono:

- Qualità del prodotto/servizio;
- post-vendita: tempi di consegna e installazione, assistenza post-vendita, garanzie;
- Consegna
- Prezzo
- Eventuale presenza di un Sistema qualità certificato.

A questi possono essere aggiunti altri parametri in funzione della tipologia del prodotto o servizio acquistato.

Il tipo e l'estensione del controllo sui fornitori sono definiti in apposita Istruzione Operativa. Non prevista la qualificazione dei fornitori di materiali o servizi, che non hanno influenza sulla Qualità del servizio del Liceo "G.B. Brocchi".

Al termine della valutazione il DSGA decide se il fornitore può essere inserito nella lista dei fornitori qualificati (cioè considerati accettabili). Tale lista è redatta, aggiornata, riesaminata annualmente dal DSGA.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

I documenti di acquisto e/o noleggio gestiti anche con supporto informatico, contengono tutte le informazioni necessarie a definire inequivocabilmente il prodotto o servizio ordinato e le modalità secondo le quali il prodotto o servizio deve essere fornito.



Gli ordini d'acquisto contengono di norma le seguenti indicazioni:

- identificazione del fornitore cui sono rivolti
- descrizione dettagliata del prodotto o servizio ordinato, anche attraverso disegni esecutivi e specifiche quando è necessario
- identificazione dell'esatta quantità e del prezzo
- numero d'ordine e data di emissione
- riferimento interno del Liceo "G.B. Brocchi"
- luogo di consegna

Il DSGA verifica e approva l'adeguatezza dei requisiti specificati negli ordini di acquisto e/o noleggi prima della loro emissione, a firma congiunta col DS.

Il materiale in accettazione viene sottoposto ad opportuni controlli al fine di assicurare che quanto consegnato rispetti i requisiti per l'approvvigionamento. La tipologia dei controlli e le modalità di attuazione degli stessi sono descritti in apposita IO.

Normalmente i contratti d'acquisto non prevedono verifiche presso i fornitori per accertare il prodotto e il servizio acquistati.

Eventualmente le modalità di dette verifiche sono specificate nei documenti di acquisto. Se previsto nel contratto, si riconosce al Cliente, o ad un suo rappresentante, il diritto di accertare sia presso il Liceo "G.B. Brocchi" sia presso il suo fornitore che quanto acquistato sia conforme ai requisiti specificati contrattualmente. Tali verifiche non sollevano comunque dalla responsabilità di fornire al cliente un prodotto conforme e di accettare eventuali reclami post-vendita, attuando le necessarie Azioni Correttive necessarie.

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

Il DS ha la responsabilità della gestione delle attività di erogazione del servizio scolastico e del mantenimento delle stesse sotto controllo attraverso:

- individuazione delle esigenze delle parti interessate per mezzo dei rapporti con il Consiglio di Istituto, il Comitato dei Genitori, il Comitato Studentesco
- la traduzione dei requisiti delle parti interessate e delle norme cogenti in requisiti del servizio e in procedure o istruzioni operative
- attività di monitoraggio del servizio

Il DS si può avvalere, per la gestione delle attività di erogazione del servizio scolastico e del mantenimento delle stesse sotto controllo dello Staff di Direzione, delle Funzioni Strumentali e dei referenti di commissione o gruppi di lavoro nominati dal CdD.

Il DSGA ha la responsabilità della gestione delle attività di amministrazione e del mantenimento delle stesse sotto controllo attraverso:

- la traduzione delle norme cogenti in requisiti dei servizi e in procedure o Istruzioni Operative
- attività di manutenzione delle apparecchiature didattiche e del software gestionale e didattico

La validazione dell'erogazione del servizio coincide con la validazione della progettazione del servizio scolastico stesso di cui al punto 8.3.4.



La validazione del processo viene effettuata entro il mese di giugno.

Oltre a quanto previsto dal punto 8.3.4 la validazione dell'intero processo di erogazione del servizio scolastico viene effettuata dal Consiglio di Istituto, approvando la relazione finale del Dirigente Scolastico.

Le registrazioni relative alla validazione dei processi di erogazione del servizio sono conservate secondo quanto previsto dalla PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Il Liceo "G.B. Brocchi" identifica lo stato di avanzamento dei servizio attraverso il controllo del registro elettronico.

Le prove di verifica (test, elaborati scritti, grafici ecc) sono raccolte dal docente interessato e conservate secondo modalità descritte nella PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

Le registrazioni relative alle valutazioni degli studenti, in ingresso, in itinere e finali, quelle delle ore di assenza degli alunni, nonché degli argomenti delle lezioni sono tenute dai singoli docenti nel Registro elettronico.

Le giustificazioni delle assenze e le richieste di entrata posticipata e di uscita anticipata, come stabilito dal Regolamento d'Istituto, vengono compilate dai genitori, o da chi ne fa le veci, nell'apposito Libretto personale dell'alunno, consegnato dal Liceo "G.B. Brocchi" ad ogni alunno e da costui conservato.

Le assenze degli alunni e la loro giustificazione, come stabilito dal Regolamento d'Istituto sono riportate nel Registro elettronico dai docenti della prima ora di lezione; i permessi di entrata e di uscita vengono registrati dai docenti presenti in classe al momento.

Le modalità e le responsabilità per la gestione dei documenti della Qualità di origine interna ed esterna (identificazione, raccolta, catalogazione, accesso, archiviazione, conservazione, aggiornamento, eliminazione) sono descritte nella PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

Il Liceo "G.B. Brocchi", durante l'erogazione del servizio, utilizza e/o tutela alcune proprietà di clienti, quali

- Stato, Regione Veneto, Provincia di Vicenza, Comune di Bassano del Grappa
- studenti e famiglie

In particolare

- utilizza:
 - i beni e le risorse assegnati dallo Stato, dalla Regione Veneto, dalla Provincia di Vicenza, dal Comune di Bassano del Grappa per l'erogazione del servizio nelle Sedi
 - pagelle e diplomi degli alunni
 - compiti in classe /test / verifiche eseguiti dagli studenti
 - certificazioni presentate dagli studenti

tutela:



- le competenze e capacità intellettuali in entrata degli studenti
- l'incolumità fisica degli allievi, di cui l'IS è responsabile civilmente e penalmente ai sensi della normativa vigente

Pertanto:

- per quanto concerne i beni e le risorse assegnati da Stato, Regione, Provincia e Comune, la loro conservazione e protezione è assicurata dall'applicazione della normativa vigente
- per quanto riguarda pagelle e diplomi degli alunni il Liceo "G.B. Brocchi" ha cura degli stessi e li restituisce agli studenti alla fine del corso di studi. I documenti delle verifiche scritte sono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico cui si riferiscono e conservati nell'archivio dell'Istituto, al termine dei periodi stabiliti dalla legge saranno scaricati con procedura semplificata e mandati alla distruzione. Le certificazioni per i crediti formativi sono conservate nel fascicolo personale dello studente sino al termine del corso di studi.
- per quanto attiene alle competenze e capacità intellettuali in entrata degli studenti, è compito dell'IS tutelarle e potenziarle attraverso l'erogazione del servizio di base e mediante l'individuazione delle forme più adatte; la certificazione ottenuta con il superamento dell'Esame di Stato documenta, in output, il valore aggiunto in termini di competenze e capacità maturate o potenziate dai singoli studenti.
- per quanto concerne l'incolumità fisica e lo sviluppo psicosociale degli studenti, l'IS
 - stipula - come da normativa cogente - una polizza assicurativa contro gli infortuni
 - applica le norme riguardanti la sicurezza nei luoghi di lavoro
 - assicura che la formazione fornita dall'IS sia promossa nel rispetto della coscienza etica e civile degli alunni
 - fornisce un servizio di counselling regolato annualmente da un apposito progetto

Qualora venissero affidate al Liceo "G.B. Brocchi" altre proprietà del cliente, sarà cura del DS, con la collaborazione delle Funzioni interessate, provvedere alla protezione della proprietà del cliente e alle relative comunicazioni.

8.5.4 Preservazione

Il Liceo "G.B. Brocchi" produce, in relazione ai beni intellettuali, supporti cartacei, video, che vengono consegnati, a richiesta, agli alunni e/o ai genitori e alle parti interessate.

L'IS gestisce archivi in apposite strutture della scuola per garantirne la conservazione e la rintracciabilità secondo apposita IO.

L'archivio informatico è gestito dalla ditta che fornisce il software gestionale e didattico.

La conservazione dei prodotti/attrezzature si realizza con la gestione degli elenchi dei beni e la consegna di attrezzature e materiali ai responsabili dei vari laboratori e delle attività.

Ogni bene è identificato da un numero progressivo. Al termine dell'a.s. si effettua un controllo per definire il materiale deteriorato che sarà scaricato dall'elenco, a cura degli uffici preposti.

L'immagazzinamento si esercita rispetto alla gestione del materiale di cancelleria, dei sussidi e del facile consumo e dei beni inventariati.

L'IS dispone di aree per la conservazione dei prodotti acquistati (limitatamente ad accessori e componenti per le attrezzature informatiche ed a libri di testo). Tali aree consistono in appositi armadi e scaffalature presenti nei relativi uffici.



Le attività di controllo e conservazione di quanto acquistato sono regolamentate da apposita IO.

La gestione del materiale di cancelleria è compito del DSGA. Sussidi e materiale di consumo sono gestiti dall'Ufficio acquisti.

Il DSGA è il consegnatario dei beni mobili e immobili di proprietà dell'istituto.

Operazioni di conservazione riguardano anche il materiale degli esami di Stato, i registri, i documenti delle verifiche scritte più significative.

Il materiale degli esami è imballato al termine delle operazioni, in presenza del Presidente della Commissione d'esame, in fogli di carta da pacchi, legati con corda e sigillati con ceralacca. Sulla carta è apposta la firma del Presidente e di due docenti e il timbro dell'Istituto. Il plico è conservato nell'archivio storico dell'istituto

8.5.5 Attività post-consegna

Il Liceo ha aderito con tutte le classi terminali al progetto dell'associazione Alma Diploma, coordinato da Alma Laurea dell'Università di Bologna, che permette agli studenti di fare una valutazione della loro esperienza scolastica utile alla scuola per offrire un servizio sempre migliore.

Il MIUR fornisce all'IS i risultati a distanza relativi alla prosecuzione e rendimento negli studi universitari e agli inserimenti nel mondo del lavoro ai fini dell'autovalutazione del RAV.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Sulla base degli audit, del riesame e della validazione o di altri elementi, nuovi requisiti cogenti e/o delle parti interessate, i progetti e la programmazione possono essere oggetto di modifiche da parte delle funzioni responsabili. I progetti così modificati dovranno essere nuovamente verificati, riesaminati e validati con le modalità sopra esposte.

Le registrazioni delle modifiche sono gestite e conservate da parte della funzione responsabile e secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni".

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Il Liceo pianifica e mette in atto controlli e misurazioni documentati per valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi didattici e formativi nonché il grado di apprendimento raggiunto dagli alunni. Gli esiti delle attività di monitoraggio e di misurazione possono essere utilizzati per definire attività volte al recupero e/o al consolidamento del livello di apprendimento degli alunni.

Il Liceo pianifica e mette in atto controlli e misurazioni documentati per valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi definiti nel PTOF nonché il grado di soddisfazione dei clienti. Gli esiti delle attività di controllo possono essere utilizzati per definire attività volte a migliorare le prestazioni



8.7 Controllo degli output non conformi

I prodotti soggetti a monitoraggio sono principalmente gli apprendimenti degli studenti, che sono documentati da:

- pagella tradizionale
- fascicolo personale, strumento di immediata consultazione utile a rappresentare la situazione dello studente, a meglio valutarne il curriculum e ad accompagnare il suo percorso formativo.

L'informatizzazione dei principali dati valutativi e la gestione elettronica dello scrutinio consentono di elaborare i dati e di operare confronti con gli anni precedenti così da ricavare indicazioni di tendenza e dati utili a progettare il miglioramento del servizio e del prodotto.

Per quanto concerne i Progetti previsti dal PTOF e attuati dall'IS, alla conclusione di ciascuno di essi sono verificate, a cura del Referente di Progetto, le caratteristiche dei prodotti secondo quanto specificato nel Progetto stesso. Le registrazioni a cura del Referente di Progetto vengono conservate secondo la procedura PROC 7.5.3 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

Chiunque svolga attività nella scuola ha la responsabilità di segnalare i prodotti (beni materiali o servizi) non conformi (NC) al Team Qualità che provvede alla loro registrazione e le sottopone all'attenzione del Dirigente Scolastico. Successivamente il Dirigente Scolastico individua il responsabile del trattamento della NC. Il Responsabile individuato indica le eventuali azioni integrative o correttive atte a rimuovere o a risolvere la non conformità; provvede, in collaborazione con il Team Qualità, a verificare che la non conformità sia stata effettivamente superata.

Le modalità di gestione e di registrazione dei prodotti non conformi sono descritte in apposita procedura

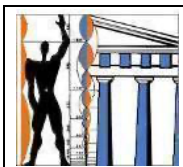
9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Il Liceo "G.B. Brocchi" riconosce ai processi di valutazione (dell'apprendimento e della funzionalità organizzativa) una forte valenza. È per questo che il Liceo è impegnato al fine di pervenire ad attendibili sistemi di valutazione del profitto e del reale apprendimento degli studenti, ma anche dell'efficienza e dell'efficacia della propria organizzazione. In questa ottica il Liceo ha aderito nel 2012 al progetto VALeS che aveva lo scopo di definire un modello valutativo in grado di fornire indicazioni utili per la definizione del Sistema Nazionale di Valutazione.

Il Liceo realizza il monitoraggio e la misurazione dei processi mediante l'**autovalutazione** che ha lo scopo di verificare se gli obiettivi, che l'istituto si pone, sono stati raggiunti e, in caso contrario, di trovare il modo per effettuare le necessarie correzioni di rotta.



Gli strumenti per l'autovalutazione sono costituiti sia da dati oggettivi sia da dati soggettivi.

I dati oggettivi sono forniti, oltre che dal numero degli iscritti, dalla loro tendenza pluriennale alla crescita o al calo all'interno dello sviluppo demografico, dai risultati ottenuti dagli studenti nelle valutazioni intermedie e finali, dagli esiti degli Esami di Stato, anche dalle prestazioni dei processi.

Per quanto riguarda i dati "soggettivi" si fa riferimento a:

- Relazioni di Dipartimento
- Relazioni di Indirizzo
- Reclami e Segnalazioni

Servono infine per un'attenta autovalutazione, utile alla riprogettazione, le operazioni volte specificamente alla validazione del PTOF, come previsto da apposita IO.

Il processo di autovalutazione di Istituto si sviluppa secondo quanto stabilito dal DPR 28 marzo 2013 n. 80, che prevede che il Liceo, con cadenza triennale:

- analizzi e verifichi il proprio servizio sulla base dei dati resi disponibili dal sistema informativo del Ministero, delle rilevazioni sugli apprendimenti e delle elaborazioni sul valore aggiunto restituite dall'Invalsi, oltre a ulteriori elementi significativi individuati dall'IS in sede di Riesame della direzione
- elabori un rapporto di autovalutazione (RAV), e formuli un piano di miglioramento (PdM)
- Inoltre, il Liceo con cadenza annuale elabora e pubblica il Bilancio Sociale e con cadenza biennale elabora e pubblica il Quaderno di Istituto che raccoglie i questionari di gradimento rivolti a docenti, personale ATA, studenti e famiglie.
- Nello specifico il piano di monitoraggio dei processi e dei progetti viene stabilito sulla base del riesame del SGQ da parte dello Staff di Direzione. Tale piano ha lo scopo di accertare la conformità dei servizi e del sistema e di migliorarne l'efficacia. I responsabili di processo definiscono le modalità di monitoraggio dei rispettivi processi. Le metodologie ritenute idonee e le modalità di programmazione e di registrazione dei monitoraggi e delle misurazioni da adottare vengono registrate secondo modalità descritte nella PROC 7.5.3.
- I responsabili dei processi sono responsabili delle attività sopra descritte ed anche delle correzioni e delle eventuali Azioni Correttive la cui necessità emerga a seguito di Non Conformità o di mancato raggiungimento degli obiettivi.
- Vengono tenuti sotto controllo mediante opportuni monitoraggi i progetti annualmente presentati e attuati.
- La responsabilità è del Responsabile di Progetto, che provvede, in caso di mancato raggiungimento, a che siano adottate correzioni e azioni correttive per rimuovere le cause.



9.1.2 Soddisfazione del cliente

Le esigenze e le aspettative delle parti interessate vengono rilevate tramite sondaggi finalizzati ad individuare i punti di forza e i punti di debolezza del servizio, così come vengono percepiti dai destinatari. La responsabilità della rilevazione è della funzione individuata dal DS. Tali rilevazioni vengono effettuate almeno annualmente ed ogni volta che vengono introdotte modifiche significative nell'erogazione del servizio. Il Liceo "G.B. Brocchi" raccoglie segnalazioni, suggerimenti e reclami attraverso strumenti informatizzati ed eventuali segnalazioni verbali o cartacee. Le segnalazioni di insoddisfazione danno luogo all'avvio di azioni correttive.

9.1.3 Analisi e valutazione

Parte integrante della politica della Qualità è anche un'attenta analisi dei dati svolta al fine di valutare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e decidere i miglioramenti continui dell'efficacia del sistema stesso.

Ciascun responsabile di Funzione ha il compito di analizzare i dati di propria competenza. Una sintesi globale viene effettuata a più livelli dal Team Qualità, dalla Commissione RAV e dallo Staff di presidenza.

Secondo la politica dell'IS sono valutati con particolare attenzione la soddisfazione del cliente interno ed esterno, la conformità del servizio, l'andamento dei processi e le prestazioni dei fornitori, l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità e il monitoraggio delle azioni di miglioramento.

9.2 Audit interno

Gli Audit interni della qualità sono condotti secondo quanto previsto da apposita procedura, allo scopo di valutare:

- la conformità del SGQ ai requisiti prefissati
- il livello di attuazione dello stesso
- l'efficacia del SGQ per raggiungere gli obiettivi previsti

Lo scopo degli Audit interni è inoltre quello di promuovere il costante miglioramento della Qualità.

Almeno una volta all'anno, la Direzione approva il programma annuale degli AI, steso da RA in collaborazione con TQ in relazione allo stato e all'importanza delle attività aventi influenza sul SGQ dell'IS.

Qualora si rendessero necessarie degli AI supplementari, RA modifica il Programma degli Audit dandone pronta comunicazione alle Funzioni Interessate.

Per ogni AI, TQ e RA designano un responsabile del gruppo di Audit (RGA) in funzione del tipo e della complessità dell'Audit; tale personale deve essere adeguatamente qualificato e indipendente nei confronti dell'attività da verificare. Se autorizzati, possono partecipare agli AI anche osservatori esterni.

Ogni AI è effettuato in base alla documentazione della Qualità con supporto delle liste di riscontro.

In ogni AI si verificherà con particolare attenzione:



- l'efficace conclusione delle AC definite in base all'esito dei precedenti AI;
- la presenza della documentazione prevista in tutti i posti di lavoro;
- l'applicazione delle Procedure del SGQ dell'IS.

I risultati degli AI, ivi inclusa la verifica delle AC precedentemente intraprese, sono documentati nel Rapporto di AI; quest'ultimo è consegnato alle varie Funzioni interessate. I responsabili delle Funzioni verificate definiscono tempestivamente le AC che intendono intraprendere, in base a quanto previsto dalla Procedura, a fronte delle NC che il RGA ha segnalato nel rapporto di AI.

L'attuazione delle AC intraprese è verificata a cura della Funzione Competente e del TQ.

9.3 Riesame di direzione

Il DS è responsabile del periodico riesame del SGQ, per assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo. A tal fine convoca riunioni, di norma con periodicità annuale, ovvero ogni volta che si ritenga opportuno il riesame a fronte di cambiamenti organizzativi o del contesto in cui l'IS agisce, al fine di valutare le esigenze di modifiche del SGQ, inclusa la politica e gli obiettivi, in base ai risultati ottenuti.

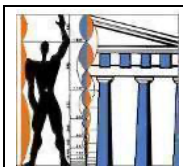
Tale riesame periodico del SGQ ha lo scopo di assicurare :

- la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia a fronte degli obiettivi ed impegni espressi nella Politica della Qualità
- la pianificazione ed il monitoraggio delle attività relative al Sistema di Gestione per la Qualità a fronte dei nuovi obiettivi annuali.

9.3.2 Input al riesame di direzione

Durante il riesame del SGQ vengono presi in considerazione:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
 - alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
 - alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 - alle non conformità e alle azioni correttive;
 - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - ai risultati di audit;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- le opportunità di miglioramento.



9.3.3 Output del riesame di direzione

Nel corso del riesame del SGQ, il DS, dopo avere analizzato gli elementi input con le varie funzioni interessate, decide in merito a:

- aggiornamento del SGQ, inclusi Politica e Obiettivi, in relazione ai cambiamenti indotti da nuovi concetti della Qualità, strategie, condizioni sociali o ambientali, al fine di migliorarne l'efficacia;
- modifiche / miglioramenti sui servizi dell'IS al fine di soddisfare le esigenze e i requisiti delle parti interessate;
- elaborazione del piano annuale di miglioramento idoneo a fissare nuovi obiettivi specifici coerenti con quelli espressi nella Politica della Qualità;
- bisogni di risorse necessarie per attuare i precedenti punti;

Di tali riesami viene tenuta registrazione conservata a cura di TQ per un periodo minimo di 5 anni.

10 Miglioramento

10.1 Generalità

Il Dirigente Scolastico, in accordo con quanto deliberato annualmente dal Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto per quanto di loro competenza, con la collaborazione di RQ e di Responsabili di Funzione, individua, pianifica e rende operativi sia i processi finalizzati ad assicurare la conformità del SGQ e a migliorarne l'efficacia, sia i processi e le attività di verifica della conformità relativamente al "risultato formativo dello studente".

Tali processi prevedono anche l'utilizzo di tecniche statistiche per l'elaborazione e l'analisi dei dati relativi agli indicatori definiti di qualità, di processo e di risultato e ai questionari di rilevamento della soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

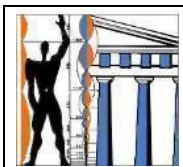
Con l'introduzione del SNV è parte integrante dei processi di miglioramento il Piano di Miglioramento relativo alle priorità individuate nel RAV e incluso nel PTOF della scuola.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Ogni persona ha la responsabilità di segnalare i prodotti (beni materiali o servizi) non conformi (NC) al responsabile dell'Area ove sono stati rilevati, il quale provvede a identificarli e tenerli sotto controllo per impedirne l'uso.

I prodotti non conformi possono essere trattati mediante correzioni, mediante autorizzazione all'utilizzo (concessione) con la collaborazione del TQ o mediante azioni che ne impediscano l'uso.

I prodotti corretti devono essere riverificati a cura della Funzione competente con la collaborazione del TQ.



Se un prodotto è rilevato non conforme dopo la consegna o dopo l'utilizzo da parte del cliente (caso frequente nei servizi), la Funzione competente deve definire e attuare, con la collaborazione del TQ, appropriate azioni.

Le modalità di gestione e di registrazione dei prodotti non conformi sono descritte in apposita procedura.

La Funzione nel cui ambito di responsabilità si è verificata una NC ha il compito di esaminare la NC accertandone le cause e di decidere con l'approvazione del TQ e l'eventuale avallo del DS, se previsto (ad esempio: grandi investimenti, modifiche organizzative), quali siano le azioni immediate e le eventuali AC da intraprendere.

Le AC sono gestite in modo da assicurare:

- > un'efficace gestione dei reclami e dei rapporti relativi alle NC del servizio;
- > la ricerca delle cause delle NC relative al servizio, ai prodotti, ai processi e al SGQ;
- > la definizione e attuazione delle AC necessarie per eliminare le cause delle NC che ne evitino, per quanto possibile, il ripetersi;
- > una verifica sull'efficacia delle AC messe in atto.

Il TQ è di supporto alle varie Funzioni all'IS in tali attività.

Qualora le AC intraprese comportassero una variazione di una o più Procedure o di una Istruzione Operativa, la Funzione Competente, in collaborazione con il TQ, provvederà in merito.

Il TQ verifica i risultati delle AC messe in atto per rimuovere o evitare le cause di NC, allo scopo di accertarne l'efficacia ed inoltre elabora, con cadenza almeno annuale, un rapporto sulle NC rilevate, sulle relative AC intraprese. I risultati di tali esami sono poi oggetto di una relazione al DS a cura del TQ, nel corso degli esami periodici del SGQ. In tale occasione sono inoltre evidenziate dal TQ le carenze ripetitive e le tendenze del SGQ.

La registrazione delle AC è effettuata dal TQ secondo la procedura PROC 4.2.4. "Tenuta sotto controllo delle registrazioni".

10.3 Miglioramento continuo

Il Liceo "G.B. Brocchi" opera per migliorare in modo continuo l'efficacia del SGQ utilizzando la Politica, gli obiettivi per la Qualità, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, il Quaderno di Istituto le Azioni Correttive, i riesami della direzione, il RAV e il Pdm.

Partendo dalle priorità evidenziate nelle principali aree di Non Qualità o di spreco di risorse, il DS pianifica e documenta azioni di miglioramento relative sia alle regole dei SGQ che alla loro applicazione, allo scopo di conseguire una migliore efficacia dei processi ed il miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

In occasione di ogni riesame del SGQ da parte di DS, TQ propone un piano generale per il miglioramento continuo con lo scopo di incrementare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema stesso che, una volta approvato, viene inserito negli Allegati al MQ.

Il piano è sottoposto all'esame sistematico in sede di riesame del SGQ.

Affinché il SGQ possa assicurare i risultati attesi, sono previste attività di analisi volte a percepire i rischi e le opportunità nell'andamento dell'IS e quindi a prevenire l'insorgere di potenziali NC attraverso le opportune azioni correttive come riportato nel par. 6.1