

L.C. GIOBERTI
Via S. Ottavio, n. 9/11
10124 TORINO

Revisione 2 del 03/11/2010

Destinatario _____

Indirizzo _____

Data invio _____

Copia controllata n°

Copia non controllata

Questo Manuale della qualità (MQ) é di proprietà del L.C. GIOBERTI. E' distribuito a condizione che non sia riprodotto o copiato, anche parzialmente, o usato per fornire informazioni ad altri o per scopi contrari agli interessi della scuola proprietaria e deve essere restituito su esplicita richiesta del proprietario. Il presente MQ è stato progettato e redatto in collaborazione con la società di consulenza di direzione 2G CONSULTING GROUP s.r.l. di Torino, facente parte del GRUPPO 2G MANAGEMENT CONSULTING.

INDICE CON CORRISPONDENZA DEI CAPITOLI DEL MANUALE CON LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008 E CON IL MANUALE OPERATIVO SINOTTICO (ex art. 7 D.G.R.P. n. 77 – 4447 del 12/11/2001)

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ		Evidenze	Parametri
Stato del Manuale della qualità: Lista delle revisioni			
Politica per la qualità: impegno della direzione			
Presentazione dell'Istituto			
Scopo e campo di applicazione	1		
Generalità	1.1		
Applicazione	1.2		
Riferimenti normativi	2		
Termini e definizioni utilizzati	3		
Sistema di Gestione per la Qualità	4		
Requisiti generali	4.1		
Requisiti relativi alla documentazione	4.2		
Generalità	4.2.1		
Manuale della qualità	4.2.2		
Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3		
Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4		
Responsabilità della direzione	5.		
Impegno della direzione	5.1	1.1 1.2	P.1 Responsabilità, autorità e obiettivi
Attenzione focalizzata all'utente	5.2		
Politica per la qualità	5.3	1.3	P.1 Responsabilità, autorità e obiettivi
Pianificazione	5.4		
Obiettivi per la qualità	5.4.1		
Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	5.4.2		
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5		
Responsabilità ed autorità Rappresentante della direzione	5.5.1 5.5.2	1.4 2.1 2.3 7.1 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 39.2	P. 1 Responsabilità, autorità e obiettivi P. 2 Responsabile di sede P. 7 Monitoraggio degli aspetti economici P. 8 Competenze dei responsabili di funzione P.39 Presenza di servizio di segreteria
Comunicazione interna	5.5.3	4.1 a) 4.1 b) 4.2 4.3	P.4 Comunicazioni interne
Riesame da parte della direzione	5.6	3.1	P.3 Riesame della Direzione
Generalità	5.6.1	35.1	P.35 Analisi dei dati e miglioramento

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ		Evidenze	Parametri
Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2		
Elementi in uscita dal riesame	5.6.3		
Gestione delle risorse	6.		
Messa a disposizione delle risorse	6.1		
Risorse umane	6.2	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5	P.8 Competenze dei responsabili di funzione
Generalità	6.2.1		
Competenza, consapevolezza e addestramento	6.2.2	9.1.1 9.1.2 9.1.3 9.1.4 9.2.1 9.2.2 9.2.3	P.9 Informazione, sensibilizzazione e formazione P.9 Autoformazione e formazione finalizzata alla flessibilità
Infrastrutture	6.3	36.1 36.1 36.3 37.1 37.3 37.4 37.5 37.7	P.36 Risorse logistiche (struttura) P.37 Attrezzature e strumenti didattici
Ambiente di lavoro	6.4		
Realizzazione del servizio	7		
Pianificazione della realizzazione del servizio	7.1		
Processi relativi all'utente	7.2	5.1 12.1 12.4 41.1 41.2 42.1 42.2	P.5 Pianificazione delle risorse (umane, fisiche, economiche) P.12 Selezione iniziale degli allievi P.41 Relazioni con il Sistema produttivo P.42 Rapporti con i Partner territoriali
Determinazione dei requisiti relativi al servizio	7.2.1	10.1.1 10.1.2 10.1.3 10.1.4 10.1.5 10.2.1 37.6	P.10.1 Analisi dei fabbisogni aziendali P.10.2 Esame della disponibilità formativa (e dei bisogni) dell'utenza potenziale P.37 Attrezzature e strumenti didattici
Riesame dei requisiti relativi al servizio	7.2.2		
Comunicazione con l'utente	7.2.3	6.1 22.1 22.2 22.4 43.1	P.6 Comunicazioni efficaci alla Regione e alle Province P.22 Pubblicizzazione dei corsi P.43 Relazioni con le famiglie

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ		Evidenze	Parametri
Progettazione e sviluppo	7.3	11.1 11.2 15.1 15.2 16.1 16.2 21.1	P.11 Progettazione di base del corso (macroprogettazione) P.15 Presenza di adeguata progettazione degli interventi di FAD e dei materiali didattici per la FAD P.16 Supporto all'utenza P.21 Lavoro in equipe
Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.1	14.1 14.2 20.1 20.4 28.1	P.14 Metodologie didattiche adeguate al tipo di utenza P.20 Progettazione esecutiva (microprogettazione) del corso e dello stage (se previsto) P.28 Tutoring
Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	7.3.2		
Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	7.3.3		
Riesame della progettazione e dello sviluppo	7.3.4		
Verifica della progettazione e dello sviluppo	7.3.5		
Validazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.6		
Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	7.3.7		
Approvvigionamento	7.4	31.1.1 37.2 38.1 38.2 38.3	P.31.1 Stage P.37 Attrezzature e strumenti didattici P.38 Materiali di consumo
Processo di approvvigionamento	7.4.1	18.1 18.2 18.3 18.4 18.5 19.1 19.2 19.3	P.18 Assegnazione per competenze del personale docente P.19 Assegnazione per competenze del personale non docente
Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2		
Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3		
Attività di erogazione del servizio	7.5	31.1.1 31.1.2	P.31.1 Stage
Tenuta sotto controllo delle attività dell'erogazione del servizio	7.5.1	17.1 23.1 23.2 24.1 24.2 25.1 26.1 27.1 29.1 30.1 30.2 30.3 32.1.1 32.2.1 44.1	P.17 Programmazione/calendarizzazione delle attività P.23 Segreteria didattica P.24 "Contratto" formativo per tipo di utenza P.25 "Patto" formativo per tipo di utenza P.26 Servizio di "accoglienza" degli allievi P.27 Verifica della congruenza dei contenuti rispetto ai livelli di ingresso dell'utenza P.29 Realizzazione delle attività didattiche e monitoraggi intermedi P.30 Contratto di stage e tutoraggio P.32.1 Curricula personali degli allievi-Libretto formativo P.32.2 Crediti formativi P.44 Assistenza all'inserimento lavorativo
Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	7.5.2		

UNI EN ISO 9001: 2008		MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO REGIONALE	
Indice – Capitoli MQ		Evidenze	Parametri
Identificazione e rintracciabilità	7.5.3		
Proprietà dell'utenza	7.5.4		
Conservazione dei prodotti	7.5.5		
Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	7.6		
Misurazioni, analisi e miglioramento	8		
Generalità	8.1	33.1	
Monitoraggi e misurazioni	8.2	33.4 33.5	P. 33 Valutazione delle attività didattiche
Soddisfazione dell'utenza	8.2.1	33.1 33.4 33.5	P.33 Valutazione delle attività didattiche
Audit interni	8.2.2		
Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	7.1 13.1	P. 7 Monitoraggio degli aspetti economici P.13 Definizione del budget del corso
Monitoraggio e misurazione dei servizi	8.2.4		
Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	34.1	P.34 Efficace gestione delle emergenze e dei servizi
Analisi dei dati	8.4	35.1	P.35 Analisi dei dati e miglioramento
Miglioramento	8.5	35.1 35.2	P.35 Analisi dei dati e miglioramento
Miglioramento continuo	8.5.1		
Azioni correttive	8.5.2		
Azioni preventive	8.5.3		
Regolamento d'Istituto		19.4	P.19 Assegnazione per competenze del personale non docente
Bilancio d'Istituto Procedure ministeriali (D.M. 44/2001)		40.1 40.2	
Sistema informatico del Ministero		40.3	P.40 Affidabilità economico-finanziaria

STATO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ: LISTA DELLE REVISIONI

Revisione	Paragrafo e pagina	Descrizione
0	Intero documento	Prima emissione
1	Intero documento	Adeguamento ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001: edizione 2008
2	Intero documento	Aggiornamento 03/11/2010

Revisione Manuale della qualità	Redazione/verifica Responsabile Funzione RQA	Autorizzazione all'emissione Il Dirigente Scolastico
Rev.: 1		

POLITICA PER LA QUALITÀ'

Il Liceo Gioberti si propone di offrire agli studenti attività e obiettivi educativi di qualità, atti a soddisfare le sue esigenze culturali e formative e tali da garantire uno sviluppo equilibrato, indipendentemente da sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche, entro i limiti derivanti dalla reale disponibilità delle strutture e dei finanziamenti.

Sue finalità, perciò, sono suscitare negli studenti il desiderio di apprendere e di sapere, far emergere e potenziare le loro capacità, abituarli progressivamente all'uso critico delle loro facoltà di giudizio e garantire una formazione culturale solida in vista del proseguimento degli studi universitari.

Nella convinzione che l'azione educativa della scuola investa la globalità del processo formativo, il Collegio dei Docenti del Liceo Gioberti ha individuato dunque come obiettivi educativi generali l'educazione al rispetto delle leggi, alla cittadinanza e alla tolleranza, abituando a una collaborazione fattiva, al rispetto reciproco, al dialogo costruttivo, basi essenziali per un'educazione al senso di responsabilità e alla convivenza civile.

Il Liceo Gioberti intende, attraverso il miglioramento continuo, essere competitivo nel fornire un servizio scolastico di eccellenza, in modo tale da rispondere con la massima professionalità alle aspettative ed alle esigenze dell'Utenza. La qualità del servizio è infatti rivolta anche alla soddisfazione dell'Utenza: essa deve essere intesa, in prima istanza, come lo studente e la sua famiglia, e, in senso più lato, come società nel suo complesso, in cui gli studenti di oggi agiranno come cittadini di domani.

(v. allegato: Obiettivi Qualità)

STRUMENTI

Il Liceo ha scelto di perseguire gli obiettivi su esposti con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed orientato alla prevenzione ed al miglioramento continuo.

In quest'ambito, il Dirigente Scolastico, ritenendo lo sviluppo del Liceo, in relazione alla propria missione, imprescindibile dall'erogazione di un servizio di qualità a tutti i livelli, ha ritenuto necessaria la costituzione di un sistema di Garanzia della Qualità formato da:

- una struttura organizzativa con definizione e attribuzione di responsabilità;
- procedure e risorse.

La gestione delle risorse umane sarà condotta con strategie mirate di motivazione, formazione, addestramento didattico e consapevolezza volte ad accrescere la competenza del personale e la cultura della qualità, in un clima di cooperazione tra tutti i Responsabili dell'attività scolastica.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico (DS) si impegna a perseguire gli obiettivi generali enunciati nel POF di Istituto adottando gli strumenti previsti dal sistema di Gestione della Qualità.

La ricaduta del miglioramento della qualità del servizio sulla qualità del lavoro di tutto il personale nell'Istituto contribuirà a migliorare il servizio in modo coerente con la strategia del Liceo e la crescita del successo scolastico degli utenti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, stabilito nelle procedure e nelle istruzioni operative e descritto nel manuale della Qualità, è anche uno strumento per documentare e trasmettere, in una continuità con

nuove unità di personale, le prassi positive e consolidate dell'Istituto e le regole di buon comportamento che tutti sono tenuti a rispettare.

La qualità del servizio, infatti, non solo interpreta in modo sempre più adeguato le esigenze e le aspettative dell'utenza, ma inoltre migliora il servizio rivolto all'"utente interno", cioè mette nelle condizioni migliori chi lavora all'interno dell'Istituto.

Il raggiungimento degli obiettivi per la qualità richiede l'impegno, a tutti i livelli dell'organizzazione, per l'attivazione ed il mantenimento dei seguenti strumenti nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità:

- Il Piano di miglioramento: documento interno emesso annualmente dallo Staff di direzione che assegna determinati obiettivi alle funzioni dell'Istituto in cui si riscontrano carenze di qualsiasi tipo;
- La messa a punto(ove applicabile) di indicatori di misura dei miglioramenti ed il rispetto della pianificazione;
- La formazione del personale per la qualità ed il miglioramento delle competenze;
- L'attribuzione, in sede di Contrattazione d'Istituto, delle risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi assegnati .

Il Piano di Miglioramento viene approvato dallo Staff di Direzione e monitorato mediante riunioni periodiche.

Il Dirigente Scolastico, infine, si impegna a :

- Emettere la politica della Qualità, riesaminarla per accertarne la continua idoneità ed aggiornarla in coerenza con gli obiettivi e le finalità dell'Istituto;
- Garantire che la Politica per la Qualità sia diffusa,compresa ed attuata a tutti i livelli;
- Dare attuazione ai contenuti dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Verificare periodicamente la politica per la qualità, gli obiettivi specifici, l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, promuovendo azioni di miglioramento atte ad incrementare il livello di soddisfazione dell'utente in occasione del riesame annuale del S.Q.

Il Responsabile della funzione Garanzia della Qualità ha il compito e la piena autorità per assicurare il rispetto di quanto enunciato e riveste anche il compito di Rappresentante della Direzione.

I principi ispiratori per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità del servizio scolastico sono assunti dall'istituto anche nelle attività connesse con l'erogazione dei servizi nell'ambito dell'attività dell'organismo accreditato come struttura di formazione professionale.

Torino, 03/09/2009

IL DIRIGENTE SCOLASTICO

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

La storia del *liceo Gioberti*, una delle più antiche istituzioni scolastiche torinesi, è inscindibile dalla storia della Città di Torino, ne segue le vicende, così come segue le vicende nazionali, legate alle trasformazioni del nuovo Regno e alla nascita di una politica nazionale per l'istruzione pubblica, con la creazione di Ginnasi e Licei, come si diceva allora, "governativi" o "regi".

La legge Casati aveva nel 1859 codificato l'educazione umanistica in due successivi e distinti corsi di studi: il Ginnasio, corso inferiore, precedentemente detto di "grammatica", della durata di cinque anni, ed il Liceo, corso superiore, precedentemente detto di "filosofia", della durata di tre anni.

Successivamente, nell'anno 1865, sotto il Ministero Lamarmora, all'Istruzione il Ministro Natoli, fu pubblicato, il 4 di marzo, il Regio Decreto n° 229, che istituiva, in un'Italia non ancora unificata, i primi 68 Licei Classici del Regno, assegnando ad ognuno di essi una denominazione, desunta dal nome di un grande Italiano.

Dei 68 licei classici istituiti sul territorio nazionale i due licei torinesi celebrarono l'opera diplomatica di Cavour e il pensiero, anche politico, del Gioberti.

L'istituzione dei Licei di Stato nasceva anche dal desiderio di favorire una convergenza di consensi, almeno intellettuali, intorno al nuovo Regno, la cui capitale era stata appena trasferita da Torino a Firenze: fu allora persino individuata una "Festa Letteraria", da tenersi il 17 marzo di ogni anno, in tutti i Licei del Regno, con il titolo di "Solennità Commemorativa degli illustri Scrittori e Pensatori Italiani.

In realtà i due Regi Licei torinesi, istituiti e intitolati nel 1865, esistevano da tempo in città con altro nome: il Cavour come Collegio dei Nobili, risalente al sedicesimo secolo, situato presso il convento del Carmine, e il Gioberti come Collegio di san Francesco da Paola, presso l'antico complesso conventuale dei Frati Minimi, eretto, in Contrada di Po, a partire dal 1627, grazie anche alle ingenti donazioni fatte da Cristina di Francia, moglie di Vittorio Amedeo I.

Attualmente, l'archivio del *liceo Gioberti* conserva ancora la documentazione di due secoli di storia scolastica torinese: un progetto specifico ne ha consentito il riordino e l'informatizzazione, favorendo l'accesso ai dati di storici e studiosi.

L'edificio di via Sant'Ottavio, nuovo rispetto all'antica sede del collegio di San Francesco, perché risalente ai primi anni del ventesimo secolo, è ormai parte essenziale dell'impianto urbanistico dell'antica Contrada di Po, nella parte oggi isola pedonale: studenti e docenti illustri vi si sono succeduti nel tempo: qui hanno studiato, tra gli altri, Piero Gobetti, Piero Sraffa, Angelo Tasca, Leone Ginzburg, Gianni Vattimo, qui hanno insegnato, tra gli altri, Corrado Corradino, Umberto Cosmo, Lidia De Federicis, Francesco Perelli.

Appaiono allora ancora valide le parole, pronunciate in un discorso del 1966, dall'allora Sindaco di Torino, Giuseppe Grosso: "I quattro tradizionali Licei Classici Statali di orino costituiscono qualcosa di più di una semplice anagrafe scolastica di gran parte dei professionisti, o, in genere, dei laureati torinesi; c'è in queste scuole una propria impronta, che dà una qualifica di origine. E' un carattere che è impresso da una tradizione, da maestri che vi hanno insegnato e che vi hanno lasciato lunga traccia, da allievi che hanno detto qualcosa; e, in fondo, in questo vivere della scuola con una sua fisionomia, anche il nome di essa vive con una nuova vita."

I PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI DALL'ISTITUTO

I principali servizi offerti dal L.C. GIOBERTI sono:

- **Curricolari**

Il servizio scolastico offerto dal liceo classico 'V. Gioberti' è pubblico e si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana in merito all'istruzione.

L'Offerta Formativa prevede la possibilità di scegliere tra due indirizzi di studi: il **liceo classico** e il **liceo linguistico**.

I profili di uscita costituiscono due diverse articolazioni della "licealità": entrambi prevedono l'acquisizione di competenze e conoscenze tali da garantire il possesso dei prerequisiti richiesti per l'accesso a qualsiasi Facoltà Universitaria.

E' particolare cura dell'Istituto favorire l'acquisizione, da parte degli studenti, di certificazioni esterne in campo linguistico ed informatico, riconosciute quali crediti dalle Facoltà Universitarie. Con la Facoltà di Scienze M.F.N. sono state rinnovate convenzioni per il riconoscimento di certificazioni interne in ambito scientifico-matematico, sostitutive del test di ingresso; sono in corso analoghe trattative con altre Facoltà Universitarie.

Progetti di integrazione curricolare comuni a tutti gli indirizzi.

- Progetto Lingue
- Francese II lingua per l'indirizzo classico
- Corsi integrativi di lingue moderne
- Acquisizione di Certificazioni Esterne.
(P.E.T., First Certificate, D.E.L.F. (degrè 1-6), FIT2, ZD e D.E.L.E..)
- Stage orientativi nel IV anno di studi
- Area delle scienze naturali e chimiche.

Altre integrazioni curriculari

- visite guidate a musei naturalistici e scientifici
- visita guidata al Planetario di Milano
- attività didattiche sul territorio, a carattere ecologico e geologico
- partecipazione alle attività proposte dal C.E.S.E.D.I., in ambito tecnologico
- partecipazione a spettacoli teatrali e rassegne cinematografiche
- collaborazione con il Museo di Scienze Naturali, con l'Università, Facoltà di Scienze, in Convenzione
- Patente informatica europea (ECDL)

Attività integrative culturali e ricreative

Il Collegio delibera annualmente l'adesione alle iniziative di carattere didattico e culturale, proposte dagli Enti cittadini. A titolo esemplificativo se ne riportano alcuni:

- C.E.S.E.D.I.
- Iniziative di Educazione alla Salute
- Iniziative per il successo scolastico
- Iniziative di collaborazione con le Università piemontesi, del settore umanistico e scientifico
- Progetto Rete
- Iniziative sportive
- Altre iniziative proposte dal LICEO o dal territorio

E' valorizzata la capacità di iniziativa studentesca, ai sensi della Direttiva n° 133.

A tal fine, l'edificio scolastico è aperto tutti i pomeriggi, fino alle ore 17.30.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

La sede del L.C. GIOBERTI è sita in Via S. Ottavio, n. 9/11 – 10124 Torino - Tel: 011.81.71.407 - Fax: 011.885.227

Questa risulta essere Organismo coincidente con la sede.

La succursale del L.C. GIOBERTI è sita in Via Giulia di Barolo, n. 33 – 10124 Torino – Tel e Fax: 011.882.701

Il sito internet dell'Istituto è <http://www.liceogioberti.it> e gli indirizzi e-mail sono:

Sede: segreteria@liceogioberti.it

Succursale: succursale@liceogioberti.it

Gli orari

Gli orari di apertura del L.C. sono, in linea di massima, i seguenti:

- Sede:

dalle 8.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;

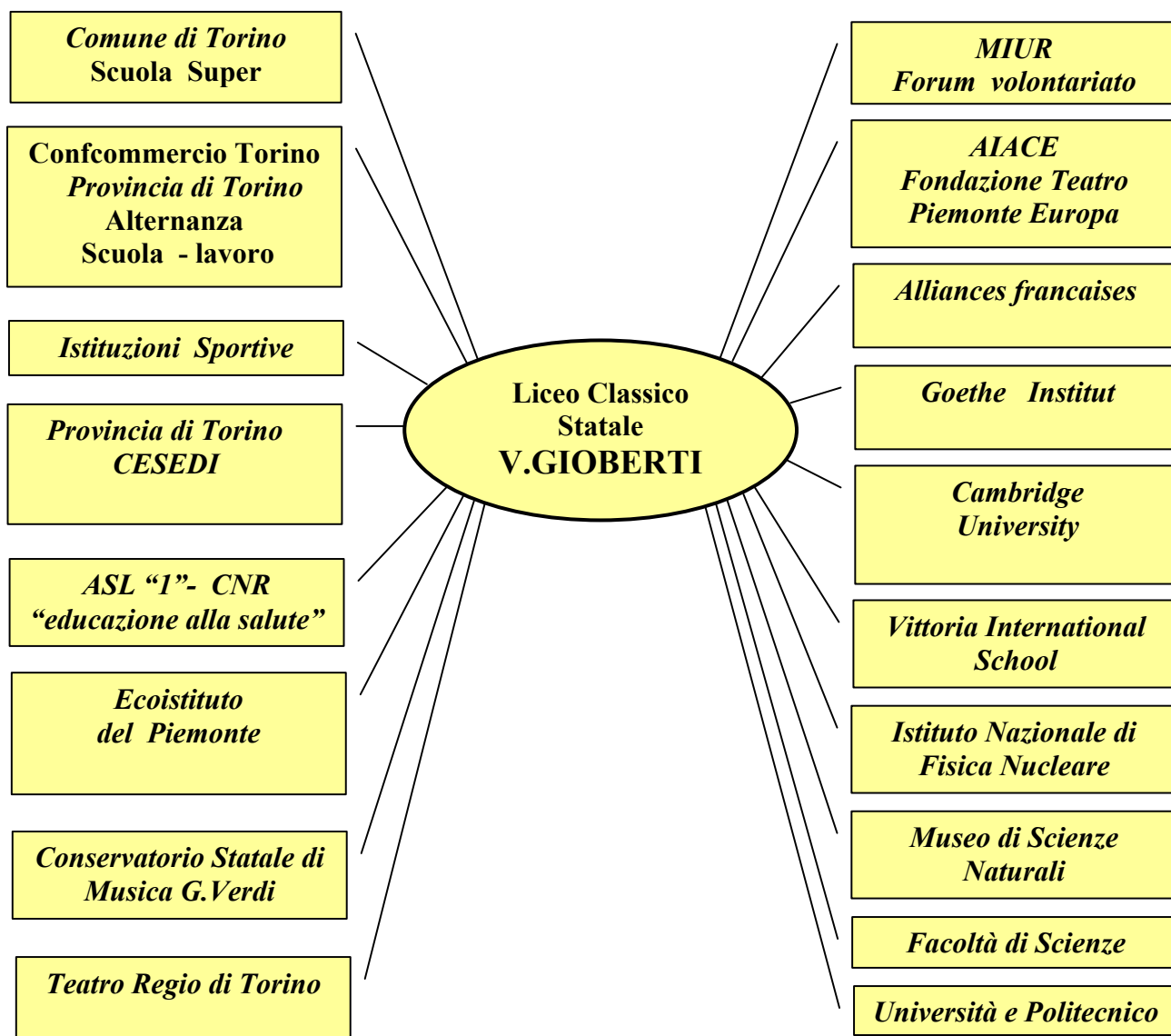
dalle 8.00 alle 13.00 al sabato.

- Succursale:

dalle 8.00 alle 14.00 dal lunedì al venerdì;

dalle 8.00 alle 13.00 al sabato.

IL SISTEMA FORMATIVO INTEGRATO



CAPITOLO 1: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) descritto nel presente Manuale della qualità, definisce, per tutte le attività svolte, le modalità e le responsabilità con cui il GIOBERTI eroga i servizi e i livelli di responsabilità associati.

Tale Manuale della Qualità richiama anche i requisiti del Manuale Operativo Sinottico della Regione Piemonte per l'accreditamento approvato nella nuova versione con modifiche dal Comitato guida per la qualità in data 04/02/02 revisionato il 25/03/03.

1.2 Applicazione

La missione fondamentale del GIOBERTI, come indicato nella Politica per la qualità, è la soddisfazione dell'utente attraverso il miglioramento continuo dell'organizzazione scolastica tesa a sostenere e a rendere sempre più ampio il successo scolastico degli utenti.

I processi sono definiti dai documenti del SGQ del GIOBERTI, il quale è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e al Manuale Operativo Sinottico per l'accreditamento regionale (ex art. 7 D.G.R.P. n° 77-4447 del 12/11/2001).

I processi di erogazione del servizio applicabili sono definiti in apposite procedure riportate in questo Manuale della qualità al paragrafo 4.1.

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato dal GIOBERTI considera i seguenti punti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008 non applicabili:

- **Punto 7.6 – Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione**- non applicabile per l'eventuale strumentazione da laboratorio, poiché è utilizzata solamente a scopo didattico e non per servizio. Il punto è invece applicabile per la metodologia di misurazione dell'apprendimento degli utenti.
- **Punto 7.5.2 -** (validazione dei processi), in quanto non vengono eseguiti processi speciali.

CAPITOLO 2: RIFERIMENTI NORMATIVI

<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</i>		
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti	Novembre 2008
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia	Dicembre 2005
UNI EN ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.	UNI EN ISO 9004:2000
D.G.R.P. n° 74-4447	Istituzione del Manuale Operativo Sinottico della Regione Piemonte	D.G.R.P. n° 74-4447

<i>LEGGI COGENTI L'ATTIVITÀ</i>		
D. Lgs 81/08	Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori posto di lavoro.	9/04/2008
D.Lgs. 196/03	Codice in materia di protezione dei dati personali	30/06/2003

In relazione alla conduzione degli audit ci si ispira a quanto previsto nella Norma UNI EN ISO 19011:2003 “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione Ambientale”.

La conoscenza delle leggi e dei regolamenti cogenti è garantito a tutte le funzioni le cui attività sono coinvolte nel sistema di gestione della scuola.

Il costante aggiornamento legislativo è garantito dal Ministero della Pubblica Istruzione, dalla Regione Piemonte, dalla Provincia, ecc.

Le modalità di gestione sono descritte nella procedura DOC 01 “Redazione, verifica, emissione e distribuzione delle procedure, delle istruzioni e dei moduli del sistema di gestione per la qualità”.

L’elenco completo e la copia della legislazione e delle norme di riferimento sono conservate a cura dei singoli gestori (DS, DSGA, RQA) in dossier e/o informaticamente presso la propria sede e sono rese disponibili in visione sulla rete intranet.

Le prescrizioni considerate sono quelle comunitarie, nazionali, regionali, provinciali, comunali e di settore, nonché quelle contenute nei provvedimenti autorizzativi emessi dalle Autorità competenti.

Norme e leggi applicabili al servizio sono quelli riportati nell’Istruzione operativa : **“Norme e leggi applicabili al servizio scolastico”**.

CAPITOLO 3: TERMINI E DEFINIZIONI UTILIZZATI

I termini e le definizioni utilizzati sono quelli definiti dalla norma UNI EN ISO 9000:2008. Di seguito sono riportati i termini e le definizioni peculiari, riferiti agli argomenti trattati nei capitoli del Manuale della qualità.

Servizio Scolastico	Risultato di attività formative realizzate dall'Istituto nell'ambito della relazione diretta con l'utente e relative alla: <ul style="list-style-type: none"> - analisi delle esigenze formative dell'istituzione scolastica - analisi delle professionalità in formazione - erogazione e sua valutazione.
Conformità o non conformità ai requisiti	Raggiungimento o mancato raggiungimento di requisiti di qualità prefissati.
Documenti di registrazione	Documenti che riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza delle attività svolte e del soddisfacimento dei requisiti della norma di riferimento.
Erogazione del servizio scolastico	Processo attraverso il quale si realizzano gli obiettivi del servizio didattico stabiliti nel POF e si soddisfano le aspettative dell'utente.
Fornitore corrente	Fornitore di prodotti e servizi le cui caratteristiche, e le cui eventuali non conformità, non influenzano direttamente la qualità del servizio dell'Istituto.
Fornitore critico	Fornitore di prodotti e servizi le cui caratteristiche funzionali (qualità, affidabilità e sicurezza) influenzano direttamente la qualità del servizio dell'Istituto.
Fornitura del Servizio Scolastico	Processo che inizia con la fase di iscrizione e termina con quella di certificazione degli obiettivi raggiunti.
Istruzioni Operative	Sono documenti di tipo informativo/descrittivo, interni all'Istituto e sono di supporto alle Procedure Gestionali, che definiscono nel dettaglio le modalità di svolgimento di un'attività relativa ad un processo.
Leggi/ Decreti/ Normative e Regolamenti	Documenti prescrittivi delle autorità competenti cui l'Istituto si deve attenere nello svolgimento delle attività scolastiche.
Monitoraggio	Controllo continuo di: <ul style="list-style-type: none"> - condizioni operative e di servizio erogate - tempistica e qualità delle forniture - adeguatezza ed attuazione del SGQ.
Pianificazione	Programmazione e regolazione dell'attività specifica per ottenere, in coerenza con gli obiettivi della Politica per la qualità, l'erogazione del servizio scolastico mirato al soddisfacimento dei requisiti previsti.
Procedure Gestionali	Sono documenti di tipo prescrittivi, interni all'Istituto, e di supporto al Manuale della qualità, che descrivono il flusso esecutivo, le modalità e le responsabilità di esecuzione delle varie fasi.
Progettazione del servizio scolastico	Definizione delle caratteristiche del servizio scolastico che si articola in programmazione didattica ed in individuazione delle strategie attuative necessarie.
Programma del servizio scolastico	Definisce la sequenza temporale delle varie fasi in cui il servizio scolastico si articola. Individua e definisce inoltre le figure responsabili delle diverse fasi di attuazione del programma stesso, nonché i documenti da emettere.
Requisiti di qualità	Esigenze o aspettative che possono essere espresse, implicite (di uso o prassi comune) o cogenti (obbligatorie per legge o regolamento).
Responsabile	Persona alla quale è affidato l'espletamento di una funzione o la conduzione di un processo di servizio.
Utente diretto	Tutti coloro che usufruiscono direttamente dei servizi dell'Istituto: gli allievi, il personale docente e ATA, sia interni che esterni.
Utente indiretto	Tutti coloro che usufruiscono indirettamente dei servizi dell'Istituto: famiglie, Enti locali, altre Istituzioni scolastiche e di formazione, mondo del lavoro.
Validazione	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.
Valutazione del fornitore	Esame sistematico per determinare in quale misura il fornitore è capace di soddisfare i requisiti richiesti.

LEGENDA

SIGLA	SIGNIFICATO
ATA	Personale Amministrativo Tecnico Ausiliario
CCdC	Coordinatore Consiglio Di Classe
CD	Collegio Docenti
CdC	Consiglio di Classe
CdD	Comitato di Disciplina
CdI	Consiglio di Istituto
CdL	Consegnatario di Laboratorio
CDS	Collaboratore del Dirigente Scolastico
COD	Coordinatore di Dipartimento
CSA	Centro Servizi Amministrativi
CTP	Centro Territoriale Permanente
CV	Comitato di Valutazione
<i>DIR</i>	<i>Direttore dell'Organismo</i>
DR	Direzione Regionale
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore Servizi Generali e Amministrativi
DSR	Dirigente Scolastico Regionale
FS	Funzione Strumentale
GE	Giunta Esecutiva
<i>GPR</i>	<i>Gruppo di Progettazione</i>
IDEI	Interventi Didattici Educativi Integrativi
IRRE	Istituto Regionale di Ricerca Educativa
L.C.	Liceo Classico
MIUR	Ministero Istruzione Università Ricerca
MOS	Manuale Operativo Sinottico
MQ	Manuale della Qualità
POF	Piano Offerta Formativa
<i>RAF</i>	<i>Responsabile Analisi Fabbisogni</i>
<i>RAM</i>	<i>Responsabile Amministrativo</i>
<i>RCO</i>	<i>Responsabile del Corso</i>
RD	Referente Disabili
RL	Referente Laboratori
RO	Referente Orario
<i>ROR</i>	<i>Responsabile dell'Orientamento</i>
RP	Referente Progetti
<i>RPR</i>	<i>Responsabile della Progettazione</i>
<i>RQA</i>	<i>Responsabile Qualità e Accreditamento</i>
<i>RSE</i>	<i>Responsabile di Sede</i>
RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
<i>RVA</i>	<i>Responsabile della Valutazione</i>
SA	Segreteria Amministrativa
SD	Segreteria Didattica
SF	Segreteria Finanziaria
STAFF	Organo direzionale composto da: DS, DSGA, VI, CDS, RQA, RSPP
VI	Vicario

CAPITOLO 4: SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

Il SGQ descritto nel presente Manuale della qualità assicura la corretta gestione dei processi, nell'ottica di un'efficace ed efficiente gestione dell'Istituto, nel rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, e del MOS per l'accreditamento regionale assicurando, con l'utilizzo degli strumenti di "Misurazione, analisi e miglioramento" descritti al capitolo 8, un processo di miglioramento continuo.

Il SGQ, messo in atto dal GIOBERTI, permette di individuare i processi che impattano sulla sua funzionalità, di identificarli, di stabilirne il corretto flusso (sequenza) nonché l'interazione tra essi.

Vengono garantite le necessarie competenze didattiche e organizzative del GIOBERTI per assicurare la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e per garantire la soddisfazione dei bisogni formativi degli utenti ed i requisiti previsti da normative e regolamenti applicabili.

Per quanto possibile, devono inoltre essere definiti i controlli o gli indicatori per monitorare i processi di progettazione ed erogazione dei servizi scolastici, assicurando un idoneo flusso di informazioni. I risultati del monitoraggio devono essere analizzati per attuare le azioni necessarie al conseguimento dei risultati previsti e quindi garantire il miglioramento continuo.

Nel caso in cui dei processi che possono avere influenza sulla conformità del servizio reso, vengano affidati all'esterno, la Funzione RQA definisce, in accordo con le Funzioni coinvolte, le azioni di controllo da attuare.

Di seguito vengono presentate le tabelle relative ai processi del GIOBERTI:

- primari di attuazione (tab. 1)
- trasversali di supporto per l'attuazione (tab. 2)
- trasversali di supporto per il controllo generale ed il miglioramento (tab. 3)

Tabella 1

Sequenza dei processi primari di attuazione	Funzione responsabile	Rif. documento SGQ
Processo di informazione, analisi dei bisogni, offerta all'utenza ed iscrizione	DS; VI; CDS	MQ - §§ 7.1 – 7.2; SER-02
Approvvigionamento di materiali e servizi	DSGA	MQ - § 7.4.2; SER-03
Progettazione del servizio scolastico	CD; CdC ; Docenti	MQ - § 7.3; SER-01
Erogazione del servizio scolastico	Docenti; ATA	MQ - § 7.5.1

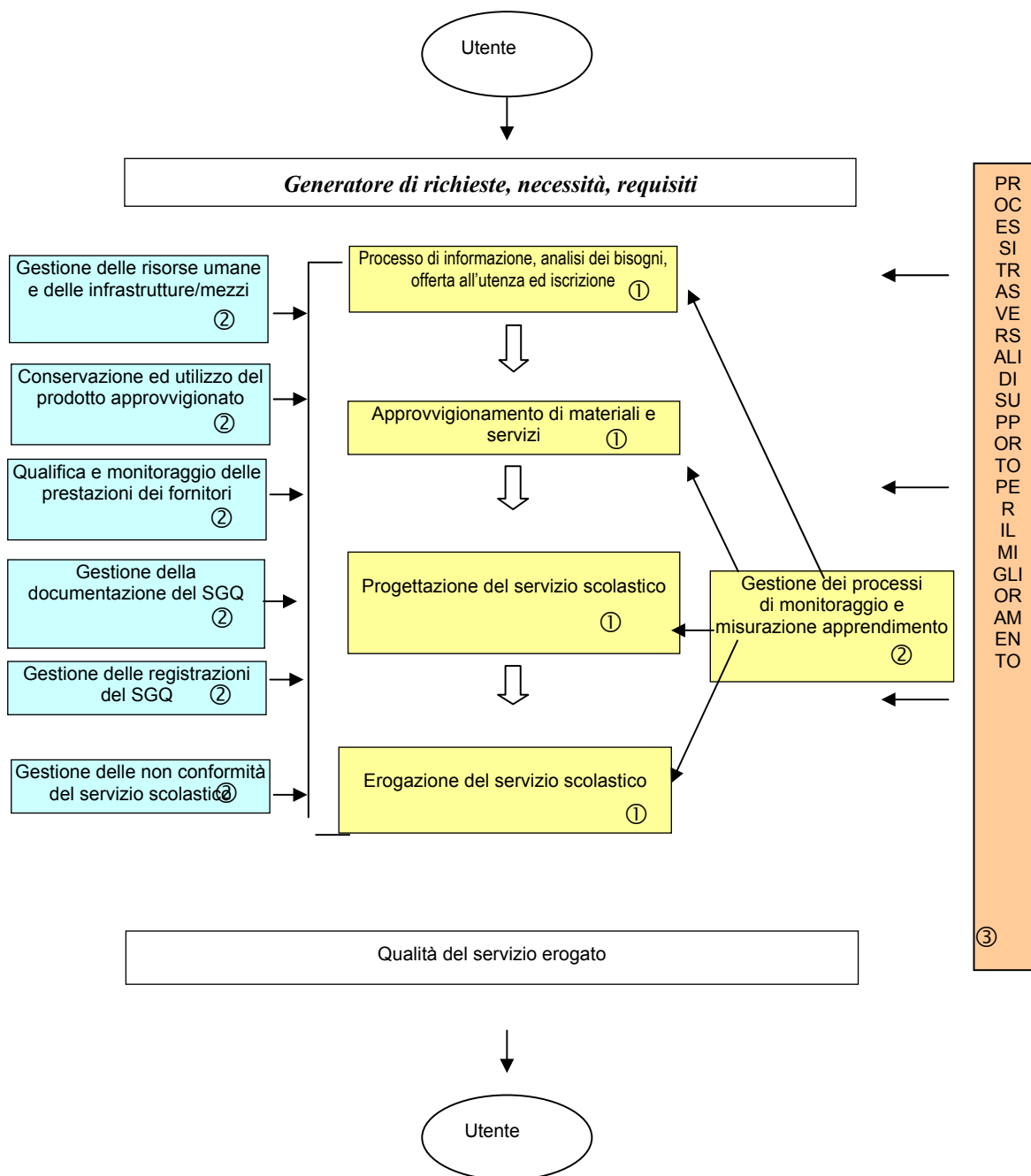
Tabella 2

Sequenza dei processi trasversali di supporto per l'attuazione	Funzione responsabile	Rif. documento SGQ
Gestione delle risorse umane e delle infrastrutture/mezzi	DS; DSGA	MQ - § 6; RIS-01/02
Conservazione e utilizzo prodotto approvvigionato	DSGA	MQ - § 7.5.5; SER-03
Qualifica e monitoraggio delle prestazioni dei fornitori	RQA ; DSGA	MQ - § 7.4.1; SER-03
Gestione dei monitoraggi e misurazione apprendimento	DS; RQA ; CdC ; CD	MQ - § 7.6; MAM-02
Gestione della documentazione del SGQ	RQA	MQ - § 4.2; DOC-01
Gestione delle registrazioni del SGQ	RQA	MQ - § 4.2; DOC-02
Gestione delle non conformità del servizio	DS; RQA	MQ - § 8.3; MAM-03

Tabella 3

Sequenza dei processi trasversali di supporto per il miglioramento	Funzione responsabile	Rif. documento SGQ
Riesame del SGQ e Piano annuale di miglioramento	DS; STAFF	MQ - § 5.4
Gestione dei progetti di miglioramento continuo	DS; RQA	MQ - § 8.5.1
Audit	DS; RQA	MQ - § 8.2.2; MAM-06
Gestione delle azioni correttive	RQA	MQ - § 8.5.2; MAM-04
Gestioni delle azioni preventive	RQA	MQ - §8.5.3; MAM-05
Analisi dei dati per valutare lo stato di erogazione del servizio scolastico	DS	MQ - § 8.4
Gestione dei reclami e monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti	DS; RQA	MQ - § 8.2.1

L'interazione fra i processi di supporto per l'attuazione ed i processi di supporto per il controllo generale ed il miglioramento è totale, riguarda in generale tutti i processi dell'Istituto ed è impostata come illustrato nel seguente flusso.



- Legenda:
- = Tabella 1 - Processi primari di attuazione
 - = Tabella 2 - Processi trasversali di supporto per l'attuazione
 - = Tabella 3 - Processi trasversali di supporto per il miglioramento

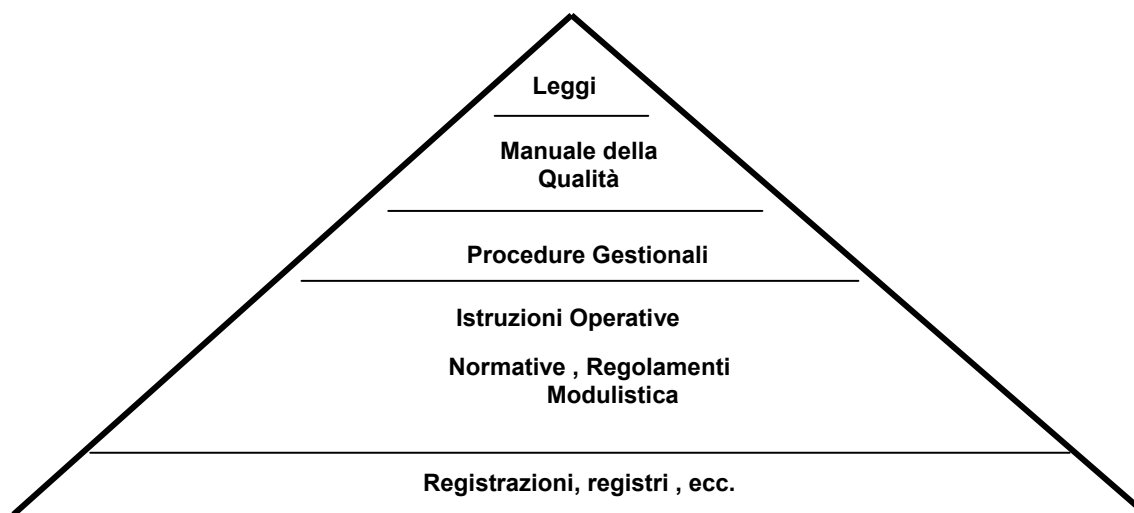
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

Il SGQ attuato dal Liceo Gioberti è descritto in un sistema documentale gestito nelle fasi dell'emissione, approvazione, aggiornamento e diffusione e strutturato su diversi livelli:

- Manuale della Qualità
- Fascicolo delle procedure
- Piani, Programmi, Progetti, Disposizioni, Circolari, Istruzioni operative, Regolamenti, ecc.
- Moduli del SGQ
- Registri

La struttura documentale è riportata nella figura seguente:



Il SGQ messo in atto permette di identificare i processi che impattano sulla funzionalità del GIOBERTI, di stabilirne il corretto flusso e la relativa interazione. Consente, inoltre, di gestire i processi attraverso opportuni controlli ed indicatori.

La definizione dei documenti è riportata nel capitolo 3: Termini e definizioni utilizzati.

4.2.2 Manuale della qualità

È il documento che enuncia la Politica per la qualità, descrive la struttura organizzativa e riassume le procedure di effettuazione dei singoli processi, con le relative interazioni, responsabilità e modalità di controllo/registrazione.

Qualora il capitolo del Manuale non sia collegato con alcuna procedura, è lo stesso capitolo che funge da documento prescrittivo con valenza di procedura.

Il Manuale è un documento a livello prescrittivo/riassuntivo ed è rivolto sia all'interno del GIOBERTI che all'esterno. E' redatto e verificato dalla Funzione RQA, e approvato dal DS.

Il Manuale può essere distribuito come :

- *Copia controllata*: deve essere tenuta aggiornata dal destinatario su segnalazione e trasmissione di documenti da parte della Funzione RQA; l'elenco aggiornato degli Enti interni ed esterni ai quali sono state distribuite copie controllate del Manuale è conservato dalla Funzione RQA;
- *Copia non controllata*: distribuita a solo scopo informativo, per cui non è richiesto l'aggiornamento e il controllo sulla distribuzione.

Le copie controllate del Manuale sono identificate, nel frontespizio (Pag. 1), dal numero di copia (riferito alla Funzione ricevente) e dal nome del destinatario.

Il Manuale viene revisionato nel caso di cambiamenti organizzativi dell'Istituto e/o di normativa e leggi applicabili che implicino delle variazioni ai processi di erogazione del servizio.

Tali revisioni sono emesse dalla Funzione RQA e approvate con le stesse modalità della prima emissione. La registrazione delle modifiche, oggetto della revisione, è riportata nella pagina: lista delle revisioni.

Copia dei documenti superati sono conservati dalla Funzione RQA.

La modifica di una sola pagina del MQ determina la revisione dell'intero documento.

Nel presente Manuale sono definiti:

- il campo di applicazione del SGQ ed i dettagli sulle esclusioni e le relative giustificazioni al cap. 1 § 1.2;
- le Procedure Gestionali documentate predisposte per il SGQ richiamate nei singoli capitoli, ove applicabili. Di seguito viene riportato il loro elenco;
- una descrizione delle interazioni tra i processi del SGQ è riportato in questo capitolo al § 4.1 e nella descrizione o nella rappresentazione a flusso dei processi nei documenti applicabili.

PROCEDURE GESTIONALI

Sigla	Titolo	Riferimento capitolo MQ
DOC-01	Redazione, verifica, emissione e distribuzione delle Procedure, delle Istruzioni e dei moduli del Sistema di Gestione per la Qualità	MQ; Cap. 4.2.3
DOC-02	Gestione dei documenti di registrazione della qualità e analisi dei dati	MQ; Cap. 4.2.4
DOC-03	Gestione della comunicazione interna ed esterna	MQ; Cap. 5.5.3 e 7.2.3

MAM-01	Valutazione del percorso formativo	MQ; Cap. 7.5
MAM-02	Gestione dei sistemi di misura dell'apprendimento e del servizio erogato	MQ; Cap. 7.6
MAM-03	Gestione delle non conformità	MQ; Cap. 8.3
MAM-04	Gestione delle Azioni Correttive	MQ; Cap. 8.5.2
MAM-05	Gestione delle Azioni Preventive	MQ; Cap. 8.5.3
MAM-06	Audit	MQ; Cap. 8.2.2

RIS-01	Formazione, aggiornamento e qualificazione	MQ; Cap. 6.2
RIS-02	Gestione della struttura	MQ; Cap. 6.3 e 6.4

SER-01	Progettazione del servizio formativo	MQ; Cap. 7.3
SER-02	Analisi dei bisogni, offerta all'utenza ed iscrizione	MQ; Cap. 7.2
SER-03	Approvvigionamento e conservazione del prodotto approvvigionato	MQ; Cap. 7.4 e 7.5.5
SER-04	Gestione delle attività didattiche	MQ; Cap. 7.5
SER-05	Gestione dei servizi associati alle attività didattiche	MQ; Cap. 7.5
SER-06	Gestione delle attività connesse alla didattica	MQ; Cap. 7.5
SER-07	Gestione dei corsi non curricolari	MQ; Cap. 7.5

PROCEDURE DI ACCREDITAMENTO

Sigla	Titolo
ACR-01	Definizione fabbisogni
ACR-02	Rapporti con i Partner territoriali
ACR-03	Relazioni Sistema produttivi
ACR-04	Attività di Benchmarking
ACR-05	Progettazione (macro)
ACR-06	Pianificazione risorse
ACR-07	Progettazione esecutiva corso e stage
ACR-08	Contratto di Stage e Tutoraggio
ACR-09	Selezione allievi
ACR-10	Crediti formativi
ACR-11	Supporto all'utenza
ACR-12	Curricula personali degli allievi
ACR-13	Assistenza all'inserimento lavorativo
ACR-14	Progettazione materiali ed interventi FAD
ACR-15	Relazioni con le famiglie
ACR-16	Comunicazione alla Regione e alla Provincia
ACR-17	Individuazione delle metodologie didattiche

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il processo di gestione dei documenti del SGQ è descritto dalla procedura DOC-01 "Redazione, verifica, emissione e distribuzione delle Procedure, delle Istruzioni e dei moduli del Sistema di Gestione per la Qualità".

Il controllo della documentazione consiste nel regolamentare le seguenti attività:

- creazione/ emissione dei documenti
- identificazione
- archiviazione e conservazione
- diffusione
- modifiche e aggiornamento
- eliminazione di documenti superati.

Le modalità di tenuta sotto controllo delle registrazioni è descritta al paragrafo successivo.

Tutti i documenti sono redatti in modo da essere identificabili, chiaramente leggibili e tali da garantire la loro conservazione.

L'emissione di un documento è costituita dalle fasi di "redazione", "verifica" e "approvazione all'emissione" così come descritto nei documenti applicabili.

In ogni caso sui documenti e sulle registrazioni deve essere individuabile la Funzione o il Responsabile della loro emissione (firma o sigla o codice di identificazione).

I documenti sono distribuiti in modo da garantire al personale addetto alle attività l'uso del documento appropriato.

Il controllo dello stato di revisione, necessario solo per i documenti prescrittivi, assicura che il documento in vigore sia l'unico disponibile nel centro di utilizzazione in quanto i documenti non validi e/o superati devono essere tempestivamente rimossi e distrutti ad opera del destinatario.

I documenti obsoleti e custoditi per motivi legali e/o storici di conservazione delle conoscenze, devono essere identificati con la scritta SUPERATO.

I documenti sono distribuiti in forma controllata con apposite Liste di distribuzione (Mod. 02) e sono disponibili presso l'ufficio del RQA e/o del DS del GIOBERTI per presa visione da parte dell'utente.

Alcuni documenti sono disponibili sul sito internet del Liceo .

Il Manuale della qualità, le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e gli eventuali documenti tecnici sono a disposizione del personale in appositi dossier secondo le esigenze e le attività del GIOBERTI. Tali documenti sono mantenuti aggiornati dalla Funzione RQA.

Il Responsabile Qualità e Accredimento, in collaborazione con il responsabile Analisi Fabbisogni (RAF), ha il compito di gestire specifiche raccolte contenenti i dati relativi ai percorsi formativi standard, nonché il materiale documentale relativo ai fabbisogni delle imprese e i repertori standard delle professioni.

Documenti di origine esterna

La documentazione di origine esterna (norme, regolamenti, ecc.) è costituita da documenti di consultazione o cogenti per il GIOBERTI.

In particolare tali documenti sono:

- Circolari e decreti ministeriali, regionali o del CSA che vengono presi in carico dal VI e dal DSGA, mentre l'archiviazione avviene ad opera dell'ufficio Protocollo;
- Riviste di settore che vengono prese in carico dal VI, mentre l'archiviazione avviene ad opera del DS o del DSGA;
- CD Rom che vengono presi in carico dal DSGA e dallo stesso archiviati.

Le norme possono essere duplicate, solo per uso interno, distribuite dalla Funzione RQA ed identificate con la dicitura "PER SOLO USO INTERNO".

Registrazione dei documenti

Tutti i documenti prescrittivi sono riportati in un registro (*Registro documenti*) che riporta, oltre alla sigla di identificazione e il titolo, anche l'indice di revisione applicabile. Tale elenco, a disposizione del personale presso la Funzione RQA, permette di conoscere qual è la revisione applicabile di ogni documento.

Controllo delle modifiche

Le modifiche ai documenti del SGQ devono essere gestite assicurando che le stesse vengano identificate (per quanto applicabile) e che lo stato corrente del documento (quello applicabile) sia disponibile nel luogo di utilizzo.

Tutto il personale può inoltrare le proposte di modifica alla Funzione redattrice o alla Funzione RQA, che, sentite le funzione coinvolte, e se ritenuto opportuno, procede alla modifica del documento.

A seguito dell'approvazione della modifica da parte della Funzione competente, i documenti vengono riemessi seguendo l'iter della prima emissione (redazione, verifica e approvazione) modificando gli indici di revisione.

La modifica di una pagina comporta la modifica dell'intero documento, che è distribuito in sostituzione del precedente con le stesse modalità adottate per il documento superato. I documenti superati sono eliminati a cura dei destinatari.

Archiviazione

Tutti i documenti del SGQ sono archiviati in raccoglitori in ordine progressivo o archiviati su supporto informatico in modo da essere prontamente rintracciabili, con accesso ai soli addetti e conservati in modo da garantirli da danneggiamenti o manomissioni.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Il processo di gestione dei documenti di registrazione è descritto dalla procedura DOC-02 "Gestione dei documenti di registrazione della qualità e analisi dei dati".

I documenti di registrazione riportano i risultati ottenuti o forniscono evidenza delle attività svolte. Le registrazioni possono essere utilizzate, per esempio, per documentare le attività didattiche svolte, fornire evidenza delle verifiche, delle azioni preventive e di azioni correttive.

Ogni Funzione è responsabile della redazione, approvazione, distribuzione e archiviazione dei documenti di registrazione di sua competenza, collaborando, per quanto necessario, con le altre funzioni dell'Istituto.

Ogni Funzione deve predisporre un'area destinata all'archiviazione e conservazione dei documenti di sua pertinenza, tale da preservarne l'integrità, la leggibilità, la riservatezza dei dati e la pronta rintracciabilità.

I periodi di archiviazione indicati per ogni documento sono da intendersi minimi e si riferiscono ad un archivio prontamente rintracciabile. Al termine del periodo, o successivamente quando ritenuto utile, i documenti vengono eliminati a cura della Funzione responsabile dell'archiviazione mediante distruzione.

I termini di conservazione dei documenti sono riportati nella procedura DOC-02.

CAPITOLO 5: RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Dirigente Scolastico (DS), che rappresenta la “direzione” del GIOBERTI, stabilisce la Politica per la qualità, definisce le strategie e gli obiettivi per la qualità e assicura che siano disponibili le risorse per attuarli. È supportato, quando necessario, dallo STAFF composto da: DS, DSGA, VI, CDS, RQA, RSPP.

Il DS ha la responsabilità di approvare e disporre per la messa in atto, il mantenimento ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) del GIOBERTI, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, come descritto in questo Manuale, e di sviluppare azioni per garantire il rispetto dei requisiti dell'utente e di quelli cogenti, favorendo nel personale la necessaria consapevolezza del ruolo.

L'impegno della direzione è il perseguimento della missione fondamentale del GIOBERTI e quindi lo sviluppo ed l'erogazione delle attività didattiche nell'ambito sia dei corsi curricolari sia di quelli extracurricolari.

Il DS nomina il responsabile della Funzione RQA quale Rappresentante della direzione nei confronti di terzi su tutte le questioni inerente la qualità.

La direzione del Liceo s'impegna a perseguire gli obiettivi enunciati adottando gli strumenti previsti dal SGQ e inoltre si impegna:

- ad emettere la Politica per la qualità, riesaminarla per accertare la sua continua idoneità ed aggiornarla in coerenza con gli obiettivi e le strategie del GIOBERTI;
- a garantire che la Politica per la qualità sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli;
- a dare attuazione ai contenuti dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto;
- a verificare periodicamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, promuovendo azioni di miglioramento atte ad incrementare il livello di soddisfazione dell'utente interno ed esterno.

La Direzione segue costantemente i progressi del Liceo nell'erogazione di servizi di qualità, controllando i processi strategici (didattici, amministrativi e ausiliari) e della comunicazione, puntando a diminuire progressivamente i disservizi, utilizzando coerentemente le risorse, ed attuando un sistema di deleghe di autorità e responsabilità per il personale, coinvolgendolo .

5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE

Il SGQ descritto nel presente Manuale della qualità, definisce, per tutte le attività svolte, le modalità e le responsabilità del GIOBERTI, che mirano all'accrescimento della soddisfazione dell'utente interno ed esterno ed al miglioramento continuo dei processi attuati. Nell'ambito del GIOBERTI per “utente diretto ed indiretto” si intende l'insieme delle seguenti categorie: allievi, genitori, personale docente, ATA, mondo della scuola, mondo del lavoro e territorio.

5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ'

La Politica per la qualità, definita dal DS, riporta le strategie e gli obiettivi per la qualità e assicura che siano disponibili le risorse per attuarli.

La “Politica per la qualità – Impegni della direzione” è riportata all’interno di questo Manuale.

Tale documento contiene anche gli obiettivi generali per l’accreditamento dell’Organismo e delle singole attività svolte.

Nell’ambito del Riesame della direzione vengono definiti obiettivi specifici misurabili con indicatori di monitoraggio; vengono altresì analizzati: l’adeguatezza della Politica della qualità, le eventuali modifiche, le azioni per la comunicazione e l’attuazione della Politica stessa.

5.4. PIANIFICAZIONE

La direzione riconosce la necessità di stabilire e mantenere operativo un SGQ conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 applicabile ai processi del GIOBERTI.

L’efficienza del SGQ è garantita dal DS con il supporto della Funzione RQA attraverso:

- audit interni, anche nelle fasi d’attuazione di modifiche al Sistema stesso;
- attività di riesame in cui vengono individuate e pianificate azioni correttive e preventive rivolte alla conservazione dell’integrità del SGQ ed all’individuazione delle modifiche necessarie.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti	Riferimenti
Definizione delle strategie e obiettivi del GIOBERTI	DS	Verbale di riesame direzione	
□			
Emissione della Politica per la qualità	DS	Manuale della qualità	MQ
□			
Monitoraggio delle attività ed analisi dei dati	FS	Relazione al CD	
□			
Riunione di riesame della direzione (vedi § 5.6.) con emissione del piano di miglioramento che definisce gli obiettivi annuali.	DS; STAFF	Verbale di riesame direzione Piano di miglioramento Programma degli audit interni Programma aggiornamento Analisi tendenza NC, reclami, soddisfazione utente, indicatori, ecc.	
□			
Valutazione e pianificazione delle opportunità di miglioramento e delle esigenze di modifica del SGQ, Politica ed obiettivi per la qualità con registrazione delle conclusioni	DS	Verbale di riesame direzione	

5.5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

La Direzione Scolastica segue costantemente i progressi del Liceo verso la qualità ed analizza i risultati ottenuti promuovendo il miglioramento continuo dei processi e la diminuzione progressiva dei disservizi, attraverso l'utilizzo coerente delle risorse e il coinvolgimento di tutto il personale su tali obiettivi.

La Direzione definisce responsabilità, autorità e forme di comunicazione al fine di attuare la propria Politica.

5.5.1 Responsabilità ed autorità

L'organizzazione del GIOBERTI è caratterizzata da una struttura e governata dagli organi previsti dalle leggi applicabili.

CHI	CHE COSA FA
DIRIGENTE SCOLASTICO (DS)	<p><u>Rappresenta</u> legalmente l'Istituto.</p> <p><u>Presiede</u> la Giunta Esecutiva.</p> <p><u>Presiede</u> i Consigli di classe o delega un docente alla presidenza degli stessi.</p> <p><u>Formula</u> gli obiettivi generali per la progettazione del servizio.</p> <p><u>Predispone</u> il Programma Annuale.</p> <p><u>Cura</u> l'esecuzione del Programma annuale come deliberato dal Consiglio d'Istituto e dalla Giunta Esecutiva.</p> <p><u>Assicura</u> la gestione unitaria dell'istituzione scolastica orientata alla qualità dei processi formativi, promuovendo il miglioramento continuo del servizio.</p> <p><u>Definisce</u> la Politica della Qualità definendone obiettivi e strategie, che riesamina almeno una volta all'anno per valutarne l'adeguatezza ed intraprendere eventuali azioni correttive e di miglioramento.</p> <p><u>Predispone</u> gli strumenti attuativi del piano dell'offerta formativa.</p> <p><u>Individua</u> i propri collaboratori nello svolgimento delle funzioni organizzative e gestionali.</p> <p><u>Delega</u> ai propri collaboratori specifici compiti.</p> <p><u>Indica</u> le linee guida per i programmi concreti d'azione.</p> <p><u>Promuove</u> accordi e convenzioni per la realizzazione delle attività previste nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.).</p> <p><u>Si avvale</u> dell'opera d'esperti esterni, nel caso in cui non siano reperibili tra il personale dell'Istituto specifiche competenze professionali, indispensabili al concreto svolgimento di particolari attività.</p> <p><u>Presidia</u> l'insieme delle relazioni che l'Istituto intrattiene con il territorio.</p> <p><u>Relaziona</u> periodicamente al Consiglio d'Istituto sulla direzione e il coordinamento dell'attività formativa, organizzativa e amministrativa.</p> <p><u>Tiene</u> i contatti con gli Enti esterni, periferici e centrali.</p> <p><u>Firma</u>, unitamente al DSGA, gli ordini d'incasso (reversali) e di pagamento (mandati) e qualsiasi altro atto contabile che comporti impegno di spesa.</p> <p><u>Approva</u> il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.</p>
VICARIO (VI)	<p><u>Sostituisce</u> il DS in sua assenza.</p> <p><u>Collabora</u> con il DS per:</p> <ul style="list-style-type: none"> -preparare l'Ordine del Giorno del Collegio Docenti -analizzare problemi emergenti -svolgere specifici incarichi (gestione sostituzioni docenti). <p><u>Coordina</u> l'organizzazione interna.</p> <p><u>Diffonde</u> la posta in ingresso.</p> <p><u>Cura</u> la diffusione delle circolari interne.</p> <p><u>Organizza e coordina</u> le attività rivolte alla diffusione delle innovazioni, in relazione all'autonomia didattica ed organizzativa.</p> <p><u>Coordina</u>, insieme alle Funzioni Obiettivo, le attività aggiuntive ed integrative del personale docente.</p> <p><u>Collabora</u> con le Funzioni Obiettivo.</p>

CHI	CHE COSA FA
	<u>Gestisce</u> i permessi d'ingresso/uscita degli allievi.
COLLABORATORI DEL DIRIGENTE SCOLASTICO (CDS)	<p><u>Si coordinano</u> nelle attività con il Vicario e con gli altri collaboratori.</p> <p><u>Coordinano</u> il funzionamento organizzativo della sede secondaria (succursale).</p> <p><u>Curano</u> la diffusione delle circolari interne nei diversi plessi.</p> <p><u>Informano</u> il Dirigente Scolastico della situazione della sede secondaria.</p> <p><u>Collaborano</u> con il Capo d'Istituto per affrontare problemi emergenti.</p> <p><u>Gestiscono</u> i permessi d'ingresso/uscita degli allievi.</p> <p><u>Sono referenti</u> per le iniziative della sede secondaria (spettacoli, manifestazioni varie), anche in raccordo con il territorio.</p>
DIRETTORE DEI SERVIZI GENERALI E AMMINISTRATIVI (DSGA)	<p><u>Sovrintende</u> ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione, svolgendo funzioni di coordinamento, promozione di attività e verifica di risultati conseguiti.</p> <p><u>Coordina</u> il personale ATA.</p> <p><u>Presidia</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i rapporti con fornitori ed Enti vari; - l'informazione interna ed esterna sui servizi. <p><u>Monitora e riesamina</u> mensilmente l'utilizzo delle risorse finanziarie per i corsi finanziati dalla Regione Piemonte, in coerenza con quanto pianificato e approvato.</p> <p><u>Provvede</u> all'esecuzione delle delibere del Consiglio d'Istituto e firma, congiuntamente al Presidente del Consiglio d'Istituto, tutti i documenti contabili concernenti la gestione autonoma dell'Istituto. <u>Firma</u> gli atti di Sua competenza.</p> <p><u>Collabora</u> con il DS per la predisposizione del Programma Annuale.</p> <p><u>Provvede</u> al coordinamento amministrativo e contabile del Piano Annuale nell'ambito delle attività di supporto al Piano dell'Offerta Formativa.</p>
FUNZIONE STRUMENTALE (FS)	<p><u>Definisce</u>, con il Dirigente scolastico, gli obiettivi di sviluppo della funzione.</p> <p><u>Formula</u> il programma annuale di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi.</p> <p><u>Individua</u> le attività da svolgere e le collaborazioni necessarie (consulenti esterni, commissioni di lavoro interne, ecc.).</p> <p><u>Controlla</u> lo stato d'avanzamento delle attività e relaziona al DS.</p> <p><u>Verifica</u> i risultati raggiunti.</p> <p><u>Relaziona</u> al Collegio dei Docenti.</p>
RESPONSABILE QUALITA' E ACCREDITAMENTO (RQA)	<p><u>Coordina</u>, su delega del DS, tutte le azioni rivolte al mantenimento e al miglioramento della qualità del servizio erogato attraverso una efficace gestione del SGQ.</p> <p><u>Tiene</u> i contatti con l'Ente Certificatore e d'Accreditamento.</p> <p><u>Coordina</u> i lavori del Team Qualità.</p> <p><u>Assume</u> la responsabilità dell'emissione e distribuzione della documentazione del Sistema Gestione per la Qualità, della sua applicazione e del suo aggiornamento.</p> <p><u>Individua</u>, programma ed effettua gli audit in collaborazione con il DS, verificando la messa in atto di quanto descritto dalle Procedure.</p> <p><u>Identifica</u>, promuove e registra le azioni intraprese per prevenire il verificarsi di non conformità nel processo di erogazione del servizio scolastico e del SGQ.</p> <p><u>Fornisce</u> il supporto specialistico, per gli aspetti di qualità, alle attività dell'Istituto ivi compresa la qualificazione e qualificazione dei fornitori.</p> <p><u>Emette e distribuisce</u> la documentazione del SGQ e ne verifica l'efficace applicazione</p> <p><u>Esegue</u> l'emissione, la verifica, la distribuzione e l'archiviazione dei documenti di propria competenza.</p> <p><u>Provvede</u> alla risoluzione delle non conformità in collaborazione con il DS.</p> <p><u>Verifica</u> lo stato d'attuazione delle azioni intraprese e delle risoluzioni relative alle non conformità del servizio scolastico.</p> <p><u>Mantiene</u> i contatti con l'utenza per i problemi inerenti la qualità del servizio scolastico.</p> <p><u>Collabora</u> con la funzione preposta per la formazione del personale.</p> <p><u>Informa</u> e sensibilizza il personale sul SGQ dell'Istituto e sulle pratiche per l'Accreditamento.</p> <p><u>Analizza</u> i reclami dell'utenza.</p> <hr/> <p><u>Sviluppa</u> attività ed azioni finalizzate ad ottenere dalla Regione Piemonte l'accreditamento e a mantenerlo nel tempo, con attività di adeguamento e miglioramento del SGQ.</p>

CHI	CHE COSA FA
	<p><u>Garantisce</u> una verifica costante sulla corretta produzione, emissione e diffusione delle procedure di accreditamento.</p> <p><u>Verifica e documenta</u> costantemente la conformità ai requisiti di accreditamento.</p> <p><u>Esercita</u> un controllo pianificato (costante) sull'applicazione delle procedure e sul rispetto delle regole relative all'accREDITAMENTO.</p>
COORDINATORE DI DIPARTIMENTO (COD)	<p><u>Presiede</u> le riunioni del Dipartimento, coordinandone i lavori.</p> <p><u>Propone</u> azioni comuni per i docenti del dipartimento per migliorare la qualità dell'offerta formativa.</p> <p><u>Formula</u> la proposta per acquisti.</p> <p><u>Esamina</u> le proposte di adozione dei libri di testo.</p> <p><u>Propone</u> prove comuni da somministrare agli allievi di classi parallele.</p> <p><u>Propone</u> criteri e parametri della valutazione finale degli allievi, da esaminare in Collegio dei Docenti.</p> <p><u>Propone</u> gli obiettivi minimi disciplinari.</p> <p><u>Quantifica</u> le esigenze in termini di monte ore in ordine agli IDEI.</p>
RESPONSABILE DI LABORATORIO (RL)	<p><u>Cura</u> la piena efficienza delle attrezzature del laboratorio.</p> <p><u>Formula</u>, sentiti i docenti, il piano degli acquisti.</p> <p><u>Stila</u> il regolamento per l'uso del laboratorio.</p> <p><u>Monitora</u> le attività nei laboratori, segnalando al DS e al DSGA eventuali disfunzioni e anomalie.</p> <p><u>Verifica</u> lo stato delle attrezzature al termine delle attività.</p> <p><u>Segnala</u> ai docenti utilizzi scorretti delle attrezzature.</p> <p><u>Documenta</u> le proprie attività.</p>
COORDINATORE DEL CONSIGLIO DI CLASSE (CCdC)	<p><u>Coordina</u> le attività curriculari ed extracurriculari della classe in coerenza con il POF.</p> <p><u>Coordina</u> la stesura del Piano di Lavoro del Consiglio di Classe.</p> <p><u>Tiene</u> i contatti con i genitori degli allievi.</p> <p><u>Definisce</u> con i docenti della classe strategie per il recupero e il sostegno degli allievi con problemi nel profitto.</p> <p><u>Segnala</u> al DS casi di allievi in situazioni particolari (assenze o comportamenti anomali).</p> <p><u>Raccoglie</u> le valutazioni prima degli scrutini.</p>
REFERENTE DI PROGETTO (RP)	<p><u>Coordina</u> l'équipe di progetto.</p> <p><u>Tiene</u> i contatti con il DS.</p> <p><u>Propone</u> le modalità di progettazione e la definizione delle funzioni all'interno dei progetti.</p> <p><u>Fissa</u> il calendario e le modalità del lavoro operativo dell'équipe, presentandole al DS.</p> <p><u>Presenta</u> al DS il piano utilizzo risorse umane, strutturali e finanziarie.</p> <p><u>Coordina</u> le attività di realizzazione del servizio.</p> <p><u>Supervisiona</u> la disponibilità del materiale di consumo pianificato.</p> <p><u>Segnala</u> le non conformità al DS</p> <p><u>Conduce</u> almeno due verifiche sull'utilizzo delle risorse e sui reali bisogni emersi.</p> <p><u>Verifica</u> l'efficacia del processo d'individuazione delle risorse umane.</p> <p><u>Documenta</u> le proprie attività.</p>
TUTOR PER NEO-ASSUNTI	<p><u>Cura</u> l'accoglienza e la formazione dei neo-docenti.</p> <p><u>Presta consulenza e supporto</u> ai neo-docenti.</p> <p><u>Coordina</u> l'attività didattica dei docenti in anno di prova.</p> <p><u>Relaziona</u> al Comitato di Valutazione.</p>
COMMISSIONE TECNICA (CT)	<p><u>Collauda</u> il materiale acquistato per verificarne il corretto funzionamento;</p> <p><u>Esprime</u> parere per la dismissione del materiale inventariato obsoleto o non più idoneo;</p> <p><u>Fornisce</u> consulenza per l'acquisto di materiale tecnico.</p>
RESPONSABILE SERVIZIO	<p><u>Coadiuvava</u> il DS su tutti gli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute degli ambienti di lavoro;</p>

CHI	CHE COSA FA
PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)	<u>Coordina</u> i servizi di protezione e prevenzione.
CONSIGLIO DI ISTITUTO (CdI) E' composto del DS, membro di diritto, e di rappresentanti dei docenti, del personale ATA, dei genitori e degli studenti, eletti periodicamente.	<u>Elegge</u> il Presidente e i membri della Giunta Esecutiva. <u>Definisce</u> : - gli indirizzi generali per le attività della scuola; - le scelte generali di gestione e di amministrazione. In materia finanziaria e patrimoniale: <u>Approva</u> il programma annuale; <u>Verifica</u> i provvedimenti del DS che dispongono i prelievi dal fondo di riserva; <u>Verifica</u> lo stato d'attuazione del programma annuale e vi apporta le modifiche necessarie; <u>Decide</u> in ordine all'affidamento del servizio di cassa; <u>Stabilisce</u> il limite del fondo minute spese da assegnare al DSGA; <u>Approva</u> il conto consuntivo; <u>Delibera</u> il prelevamento dell'avanzo di amministrazione per la copertura delle perdite di gestione; <u>Delibera</u> , su proposta della Giunta e fatte salve le competenze del Collegio dei Docenti e dei Consigli di Classe, per quanto concerne l'organizzazione e la programmazione della vita e dell'attività della scuola, nei limiti delle disponibilità di bilancio, nelle seguenti materie: - adozione del regolamento interno dell'Istituto; - adattamento del calendario scolastico alle specifiche esigenze ambientali; - criteri per la programmazione e l'attuazione delle attività parascolastiche, interscolastiche, extrascolastiche; - promozione di contatti con altre scuole al fine di realizzare scambi di informazioni ed esperienze o intraprendere iniziative di collaborazione; - forme e modalità per lo svolgimento di iniziative assistenziali. <u>Indica</u> i criteri generali relativi alla formazione delle classi, all'adattamento dell'orario scolastico e delle altre attività alle condizioni ambientali. <u>Esprime</u> parere sull'andamento generale didattico ed amministrativo. <u>Stabilisce</u> i criteri per l'espletamento dei servizi amministrativi. <u>Delibera</u> sulle materie riguardanti: - l'adesione ad iniziative culturali ed assistenziali; - lo svolgimento di viaggi e visite di istruzione; - le iniziative di arricchimento dell'offerta formativa; - la concessione in uso dei locali scolastici; - gli aspetti economici, finanziari e patrimoniali. <u>Adotta</u> il Piano dell'Offerta Formativa.
GIUNTA ESECUTIVA (GE) E' composta di un docente, un impiegato amministrativo o tecnico o ausiliario, un genitore e un rappresentante eletto dagli studenti.	<u>Prepara</u> i lavori del Consiglio di Istituto. <u>Seleziona</u> le comunicazioni e le problematiche da sottoporre al CdI. <u>Predisporre</u> documentazione e materiali di lavoro per il CdI. <u>Propone</u> al CdI il Programma Annuale con apposita relazione di accompagnamento. <u>Esprime</u> il proprio orientamento sui punti all'Ordine del Giorno delle sedute del CdI. <u>Garantisce</u> l'esecuzione delle delibere del CdI.
COLLEGIO DOCENTI (CD) E' composto dal personale docente di ruolo e non di ruolo in servizio nell'Istituto ed è presieduto dal DS.	<u>Elegge</u> il Comitato di Valutazione . <u>Indica</u> : -le competenze e i requisiti per l'accesso alle FS. <u>Designa</u> : - i docenti assegnati alle FS; - i Gruppi di progetto e le Commissioni di lavoro; - i Referenti dei Gruppi di progetto e delle Commissioni; - i Tutors

CHI	CHE COSA FA
	<p><u>Approva:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - il P.O.F.; - il piano annuale delle attività; - il piano annuale di aggiornamento; - la programmazione educativa e didattica dell'Istituto; - l'aggregazione delle discipline in ambiti disciplinari; - i tempi di insegnamento delle discipline; - i criteri di valutazione; - l'adozione dei libri di testo; - le iniziative di sperimentazione; - la partecipazione a progetti di ricerca e innovazione; - piani preventivi e consuntivi delle commissioni/gruppi di lavoro; - la destinazione del fondo d'Istituto; - il Sistema di Gestione per la Qualità. <p><u>Valuta:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la prestazione dei docenti assegnati alle FFSS; - l'attuazione del P.O.F.; - l'andamento complessivo dell'azione didattica per verificarne l'efficacia in rapporto agli orientamenti e agli obiettivi programmati. <p><u>Delibera</u> su tutte le materie riguardanti il funzionamento didattico.</p>
<p>CONSIGLIO DI CLASSE (CdC)</p> <p>E' composto dei docenti di ogni singola classe, nonché di due rappresentanti dei genitori degli alunni iscritti alla classe e di due rappresentanti degli studenti della classe, eletti annualmente. Può essere aperto a tutti gli allievi della classe e ai rispettivi genitori. E' presieduto dal Dirigente Scolastico oppure da un docente, membro del Consiglio, suo delegato.</p>	<p><u>Formula</u> al Collegio dei Docenti proposte in merito all'azione didattica e ad iniziative di sperimentazione.</p> <p><u>Formula</u> proposte per agevolare ed estendere i rapporti tra docenti, genitori ed alunni.</p> <p><u>Esercita</u> le competenze in materia di programmazione, valutazione e sperimentazione previste dalla normativa vigente.</p>
<p>SEGRETERIA DIDATTICA (SD)</p>	<p><u>Esegue</u> i servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione alunni ; - protocollo e corrispondenza; - viaggi di istruzione.
<p>SEGRETERIA AMMINISTRATIVO-FINANZIARIA (SAF)</p>	<p><u>Esegue</u> i servizi amministrativi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ragioneria e bilancio; - inventario e patrimonio; - fotocopie, biblioteca, sussidi;
<p>SEGRETERIA GESTIONE PERSONALE (SGP)</p>	<p><u>Esegue</u> i servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione personale docente e ATA di ruolo; - gestione personale docente e ATA non di ruolo e supplente.
<p>RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI</p>	<p><u>Garantisce</u> il rispetto della privacy in conformità alle disposizioni della normativa vigente (L. 675/1996).</p>

Funzioni dell'Istituto

Le Funzioni dell'Istituto dispongono della necessaria libertà organizzativa e dell'autorità per attuare i compiti e le responsabilità di seguito descritti e specificati nel dettaglio nei flussi dei processi applicabili.

Attività - Responsabilità	CdI	GE	DS	DS GA	RQ A	VI	CD S	C O D	CD	CC d C	F S	CdC
Definire la struttura organizzativa dell'Istituto e coordinare le attività delle Funzioni			R	S	S	S						
Definire le strategie dell'Istituto e documentarle nella Politica per la qualità divulgandola			R		S							
Designare il rappresentante della direzione ed individuare il responsabile della funzione RQA.			R									
Approvare la documentazione del SGQ			R									
Organizzare con frequenza almeno annuale il riesame del SGQ per assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia nel tempo ed il miglioramento continuo					R							
Effettuare uno studio dell'efficienza del servizio erogato					S						R	
Esercitare il controllo gestionale, finanziario e delle attività dell'Istituto				R								
Individuare, programmare ed effettuare gli audit sulle aree interessate, per verificare la messa in atto di quanto prescritto nei documenti del SGQ; identificare, promuovere e registrare le azioni intraprese			R		S							
Eseguire la valutazione e qualificazione dei fornitori di prodotti				R	S							
Eseguire la valutazione e qualificazione dei fornitori di servizi di docenza			R									
Emettere e gestire le registrazioni per le non conformità rilevate o segnalate, analizzarle periodicamente per individuare eventuali ripetitività ed agire di conseguenza con azioni opportune					R							
Verificare lo stato d'attuazione delle azioni intraprese (correttive, preventive e/o di miglioramento) e delle risoluzioni relative alle non conformità					R							
Identificare, segnalare, valutare e registrare i servizi non conformi e il relativo trattamento. Individuare ed attuare tutte le azioni correttive necessarie a prevenire il ripetersi di non conformità			R			S						S
Eseguire l'emissione, la verifica, la distribuzione e l'archiviazione dei documenti di propria competenza	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*
Attuare le attività di miglioramento e sviluppo pianificate per le attività e responsabilità di propria competenza	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*
Archiviare e conservare i documenti di registrazione relativi alle attività di propria competenza.	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*	R*

Legenda:

(R) Responsabilità primaria nell'effettuazione dell'attività

(S) Responsabilità secondaria (funzione di supporto) nell'effettuazione dell'attività

* Per quanto di competenza

**5.5.1.1 Responsabilità ed autorità nell'ambito dell'Istituzione formativa
Direttore dell'Organismo (DIR)**

Il Direttore dell'Organismo ha il compito di

- Partecipare e promuovere incontri con rappresentanti del sistema istituzionale, economico, sociale e formativo del territorio di riferimento per la definizione di intese e la formalizzazione di accordi operativi e collaborazioni nell'ambito delle attività (indagini e servizi) della sede formativa;
- Ricercare, individuare, promuovere partnership per la elaborazione e la realizzazione di progetti in ambito europeo, nazionale, regionale, locale;
- Monitorare e valutare gli esiti delle partnership attivate e revisionate, quando necessario, le collaborazioni in atto;
- Definire, sulla base degli input e degli indirizzi provenienti dalla struttura di appartenenza, le tipologie e gli standard dei servizi (di formazione, di orientamento, di politiche del lavoro), in relazione ai target ed alle esigenze del contesto di riferimento;
- Definire la struttura organizzativa necessaria per l'erogazione dei servizi;
- Definire le posizioni e assegnare gli incarichi organizzativi;
- Coordinare i responsabili di area/funzione;
- Supervisionare i team di progetto;
- Definire i criteri di inserimento e sviluppo del personale;
- Indirizzare e controllare le operazioni periodiche di valutazione del personale;
- Definire e applicare un sistema premiante;
- Provvedere allo sviluppo del personale e delle carriere mediante promozioni e formazione professionale;
- Definire gli orientamenti per la predisposizione del budget previsionale e dei documenti di bilancio;
- Definire gli indirizzi di politica economica e finanziaria dell'ente;
- Analizzare i risultati di gestione, gli investimenti e la redditività della struttura.

Responsabile di Sede (RSE)

Il RSE ha, ad eccezione delle competenze amministrative e di indirizzo politico, le stesse responsabilità del DIR nei confronti della sede dell'Organismo. Poiché la sede coincide con l'Organismo, il RSE coincide con il DIR.

Responsabile Amministrativo dell'Organismo (RAM)

Il Responsabile Amministrativo dell'Organismo ha il compito di:

- Coordinare e controllare le operazioni relative a:
 - raccolta ed elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati economico finanziari necessari per la gestione organizzativa e finanziaria,
 - tenuta della contabilità generale, della contabilità clienti e fornitori, della tesoreria, delle operazioni bancarie.
- Programmare e controllare la gestione degli adempimenti contabili, fiscali e civilistici.
- Gestire le relazioni con gli interlocutori interni ed esterni interessati ai vari adempimenti contabili ed amministrativi.
- Coordinare e supervisionare le operazioni relative a:
 - predisposizione del budget previsionale e dei documenti di bilancio,
 - analisi dei fabbisogni di cassa e programmazione dei flussi finanziari,
 - presidio del sistema di controllo di gestione per progetti e per centri di costo,
 - analisi degli investimenti e della redditività,
 - redazione del bilancio consuntivo secondo le norme civilistiche e contabili vigenti;
- Effettuare reporting alla direzione della sede formativa.
- Coordinare e supervisionare le operazioni relative alla compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto.
- Predisporre le relazioni finanziarie di fine attività e trasmissione dei dati rendicontati ai soggetti finanziatori.
- Coordinare e supervisionare le operazioni relative alla:
 - elaborazione sistematica delle informazioni e dei dati necessari per l'amministrazione del personale,
 - gestione del sistema delle retribuzioni del personale dipendente.

Responsabile dei Analisi Fabbisogni Formativi e Territoriali (RAF)

Il RAF ha il compito di:

- Individuare gli enti pubblici e privati che svolgono in maniera sistematica le indagini sulla evoluzione dei bisogni formativi in ambito locale, provinciale, regionale e nazionale.
- Elaborare i dati precedentemente acquisiti.
- Curare la distribuzione interna dei dati al Responsabile di progettazione affinché possa utilizzarli come dati di ingresso per la progettazione di percorsi formativi.

- Curare l'analisi della concorrenza (benchmarking) in termini di tipologia dei percorsi proposti e risultati ottenuti.
- Curare i rapporti con i Responsabili della formazione e del personale delle Aziende, presenti sul territorio, e con le relative organizzazioni territoriali per definire i fabbisogni aziendali.
- Curare la ricerca e l'analisi dei dati relativi agli esiti occupazionali dei corsi erogati direttamente o dalla concorrenza in ambito locale e regionale.
- Ricercare e analizzare i bisogni dell'utenza diretta per individuare il potenziale interesse.

Responsabile della Progettazione (RPR)

Il RP ha il compito di:

- Definire il percorso formativo in relazione alle competenze da acquisire (obiettivi finali dell'intervento) mediante l'articolazione in moduli, a loro volta articolati in unità didattiche ed in stage.
- Individuare le condizioni di fattibilità ottimali dal punto di vista dell'utenza e della sede operativa.
- Calcolare le risorse finanziarie.
- Curare la progettazione dell'intervento formativo sulla base di una pianificazione temporale delle attività previste opportunamente assegnate.
- Garantire la congruità del progetto con i dati provenienti dall'analisi dei fabbisogni.
- Curare la definizione del percorso formativo in tutte le sue fasi con particolare riferimento alla tipologia di utenza.
- Definire le risorse necessarie, materiali ed umane.
- Definire le metodologie e gli strumenti di selezione in ingresso e successivamente di valutazione in ingresso intermedie e finali.
- Coordinare il riesame del progetto in tutte le sue fasi.

Responsabile del Corso (RCO)

Il RCO ha il compito di:

- Curare la selezione iniziale degli allievi.
- Definire la programmazione/calendarizzazione delle attività.
- Collaborare con la Direzione fornendo gli elementi per la scelta del personale docente e non docente.
- Pianificare le attività di progettazione esecutiva (microprogettazione).
- Definire le attività di supporto all'utenza.
- Coordinare l'attività dei docenti del corso.

- Pianificare l'erogazione delle attività didattiche e l'effettuazione dei monitoraggi.
- Coordinare l'attività della segreteria didattica per quanto attiene al corso.
- Coordinare la preparazione e la sottoscrizione dei contratti e dei patti formativi.
- Verificare presenza e disponibilità di attrezzature e strumenti tecnologicamente adeguati all'utilizzo previsto e rispondenti alle norme di sicurezza secondo quanto dichiarato nella progettazione nel rispetto delle disposizioni regionali.

Responsabile dell'Orientamento (ROR)

Il ROR ha il compito di:

- Curare l'informazione in merito ai corsi nei rapporti con i potenziali utenti presenti sul territorio.
- Creare liste utenti indirizzandoli sui corsi andando ad abbinare il potenziale allievo con il corso più idoneo.
- Definire le modalità di pubblicizzazione.
- Organizzare i servizi di supporto.
- Garantire l'organizzazione della segreteria didattica.
- Curare la pianificazione degli interventi di orientamento in itinere.
- Curare l'attività di orientamento in uscita.
- Curare i servizi di accompagnamento.
- Organizzare e aggiornare il proprio archivio di informazioni per gli utenti.

Responsabile della Valutazione (RVA)

Il RVA ha il compito di:

- Individuare, già in fase di progettazione, gli strumenti di monitoraggio e valutazione.
- Effettuare la valutazione delle attività didattiche in itinere e finali.
- Analizzare i dati per individuare possibili disservizi e definire le modalità di risoluzione.
- Definire i dati per l'analisi degli stessi, nonché per il relativo miglioramento.
- Coordinare la verifica della congruenza dei contenuti del corso rispetto al livello di utenza.
- Organizzare e coordinare l'attività del tutor di classe.
- Definire le attività di stage e i microobiettivi dello stesso.

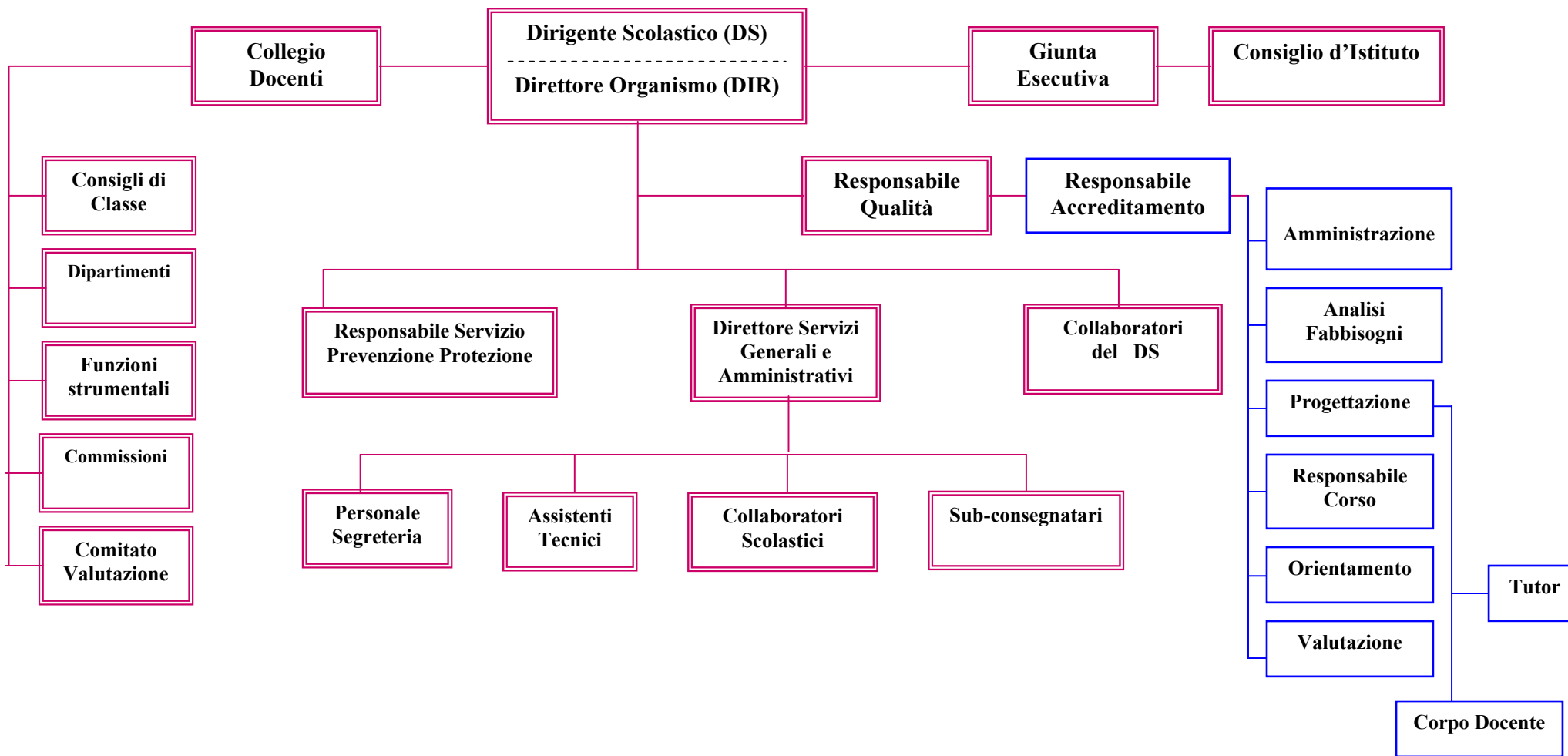
- Provvedere a collaborare con la Direzione per la qualificazione delle Aziende per l'attività di stage.
- Curare le attività per la definizione dei curricula personali degli allievi, nonché la redazione del relativo libretto formativo.
- Curare l'assegnazione dei crediti formativi e delle certificazioni intermedie.

Docente Tutor

Il tutor di classe ha il compito di:

- Organizzare il servizio accoglienza allievi.
- Gestire l'attività di tutoring durante la realizzazione del corso programmando sistematici interventi con il Responsabile del corso.
- Assegnare gli allievi alle aziende qualificate per lo stage e curarne l'attività.
- Raccogliere i dati dello stage attraverso un raccordo con il tutoring aziendale.
- Raccogliere le esigenze dei corsisti in relazione all'organizzazione del corso.
- Raccogliere le esigenze dei corsisti in merito alle necessità di interventi di sostegno/recupero.
- Favorire l'incontro tra le esigenze dei corsisti e quelle dei docenti
- Registrare gli interventi effettuati e relazionare al responsabile del corso, secondo quanto previsto in fase di microprogettazione.
- Fornire al corsista, nell'ambito dell'attività di stage, la documentazione di stage, nonché le indicazioni in merito alle modalità operative.
- Svolgere il ruolo di interfaccia tra Organismo e referenti aziendali, anche relativamente alla valutazione del conseguimento degli obiettivi dello stage.
- Curare l'archiviazione della documentazione.
- Collaborare con il RCO all'assegnazione dei corsisti alle singole aziende.

ORGANIGRAMMA L.C. GIOBERTI



5.5.2 Rappresentante della direzione

Il DS nomina il Responsabile della Funzione RQA quale Rappresentante della direzione. Questi in tale veste ha il compito di:

- assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- riferire alla direzione sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento,
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- garantire il collegamento con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il SGQ.

Il Direttore dell'Organismo (DIR) nomina il Responsabile Qualità e Accreditemento (RQA) con il compito di:

- *garantire una verifica sulla produzione/emissione e diffusione delle procedure di accreditemento*
- *assicurare la conformità ai requisiti di accreditemento*
- *condurre verifiche ispettive periodiche (audit) per la conformità alle procedure e alle regole relative all'accreditemento.*

5.5.3 Comunicazione

La direzione garantisce l'informazione nel Liceo attraverso le riunioni periodiche e la distribuzione anche via telematica di comunicazioni.

Per realizzare la Politica per la Qualità, la Direzione affigge all'albo i documenti che devono essere condivisi dalle varie componenti dell'Istituto e coinvolge il personale, gli allievi, i genitori ed esperti nella soluzione dei problemi, nel controllo dei processi interni, nella progettazione di nuovi servizi, nelle verifiche e nel miglioramento globale del servizio.

La comunicazione interna si realizza mediante:

- l'affissione all'albo della Politica della Qualità, degli obiettivi prioritari che il Liceo intende perseguire e degli Obiettivi delle singole attività;
- l'affissione dell'organigramma generale, le figure Strumentali, i Dipartimenti Disciplinari con i rispettivi Referenti, il responsabile del sistema di gestione Qualità e dell'accreditemento
- l'uso di circolari interne per il personale ;
- l'uso di circolari per gli allievi e i genitori,
- le informazioni circa le riunioni del Collegio Docenti ,dell'assemblea ATA ,le comunicazioni del DS , del Consiglio di Istituto (documentate dai verbali).
- le riunioni periodiche definite sul Calendario degli Organi Collegiali e/o programmate in funzione delle necessità dei progetti.

- Sito internet del Liceo, continuamente aggiornato

Le comunicazioni interne tra i diversi livelli e funzioni sono inoltre assicurate dai frequenti contatti informali.

Le comunicazioni scuola-famiglia in particolare sono curate dai docenti della classe e avvengono :

- attraverso i colloqui individuali, secondo tempi e modalità diffusi all'inizio dell'anno scolastico;
- con l'utilizzo di diari
- con informazioni orali e scritte tempestive e puntuali sull'andamento scolastico (interrogazioni, compiti in classe, comportamenti ...).

E', inoltre, verificata in modo sistematico l'efficacia del flusso informativo, sia interno sia esterno, attraverso colloqui diretti, l'analisi dei reclami e dei solleciti, interviste.

Di tale verifica sono prodotte e conservate registrazioni.

L'Organismo, nell'ambito dell'istituzione formativa, gestisce il sistema di comunicazione interno con gli stessi strumenti e modalità dell'istituzione scolastica. Esiste un flusso informativo dalla Direzione verso il personale per le comunicazioni e informazioni relative a normative e attività regionali. Tali informazioni sono condotte attraverso comunicazioni scritte, riunioni opportunamente formalizzate, nonché utilizzo di bacheche e sito Internet. L'efficacia del flusso informativo è garantita attraverso i risultati degli audit programmati dal RQA durante l'anno e conservati come documenti di registrazione della qualità.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti prodotti o applicati	Procedure e Istruzioni di riferimento
Nomina di RQA come Rappresentante della direzione	DS	Lettera di nomina	
□ Organizzazione delle riunioni e della tipologia di informazioni	DS		
□ Comunicazione della riunione a tutti gli interessati	VI		
□ Raccolta delle informazioni ed esposizione delle strategie in conformità con la Politica dell'Istituto	FS; DS; DSGA	Verbali Questionari	

Nell'ambito dell'attività dell'organismo accreditato come struttura di formazione professionale esiste un flusso informativo dalla direzione verso il personale per le comunicazioni e informazioni relative a normative e attività regionali.

Tali informazioni sono condotte attraverso comunicazioni scritte, riunioni opportunamente formalizzate nonché utilizzo di bacheche.

Per verificare l'efficacia del flusso informativo si ricorre ad audit programmati da parte del RQA nonché attraverso l'analisi di non conformità e/o reclami utenti.

5.6 RIESAME DI DIREZIONE

5.6.1 Generalità

La continuità di adeguatezza e di efficacia nel tempo del SGQ sono responsabilità del DS che deve fornire l'evidenza oggettiva dell'azione di controllo da esso esercitata.

Nell'ambito del riesame viene valutata l'opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, della Politica e degli obiettivi per la qualità.

È compito della Funzione RQA tenere informato il DS su tutti gli aspetti significativi della propria gestione operativa del SGQ sia a livello informale, mediante frequenti riunioni informative, sia a livello formale, nell'occasione delle riunioni pianificate di riesame del SGQ.

Il SGQ viene sottoposto a riesame da parte del DS, con frequenza annuale (oppure ad intervalli più brevi se ritenuto opportuno).

Analogamente la Direzione dell'organismo effettua il riesame in modo formale con opportune tecniche analizzando i seguenti dati:

- raggiungimento degli obiettivi della qualità;
- reclami e contestazioni provenienti da ogni parte interessata
- registrazioni di disservizi e delle emergenze;
- risultati delle valutazioni sulla soddisfazione (allievi, docenti, aziende)
- risultati delle azioni correttive;
- risultati delle azioni preventive,
- risultati sulle valutazioni delle attività didattiche;
- risultati degli indici di efficacia ed efficienza;
- risultati delle prestazioni dei fornitori;
- i risultati del follow-up occupazionale;
- riesame delle competenze interne dell'Organismo.

Al termine del riesame si definiscono le azioni di miglioramento da intraprendere, pianificandole con definizione di compiti e responsabilità, assegnando le opportune risorse e pianificando i tempi di attuazione.

Il Riesame della Direzione dell'Organismo viene formalizzato dal RQA sul Verbale di Riesame della Direzione.

5.6.2 Elementi in ingresso nel riesame:

- considerazioni generali sullo stato del SGQ;
- andamento dei processi e della conformità dei servizi;
- stato azioni correttive e preventive;
- dati di ritorno dagli utenti;
- risultati degli audit interni;
- stato attività di formazione e aggiornamento del personale;
- azioni a seguire dei precedenti riesami (ad esempio: i piani di miglioramento predisposti nell'anno scolastico precedente);
- cambiamenti che potrebbero influenzare il SGQ.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame :

Il DS, nelle riunioni dedicate al Riesame della direzione, definisce nel dettaglio gli obiettivi di prestazione e di qualità da perseguire revisionando eventualmente la Politica della qualità in modo da comprendere:

- miglioramento del SGQ e dei suoi processi;
- miglioramento dei servizi per soddisfare le esigenze dell'utente;
- individuazione ed assegnazione delle risorse per la conduzione dei processi da migliorare;
- direttive e linee guida specifiche per il perseguimento del miglioramento continuo.

Le registrazioni di tali riesami sono conservate dalla Funzione RQA.

Il riesame della direzione viene formalizzato dalla Funzione RQA sul *Verbale di riesame della direzione* in cui vengono definiti anche gli obiettivi annuali per l'attuazione della Politica per la qualità. **Flusso delle attività**

Attività	Responsabile	Documenti prodotti o applicati	Procedure e Istruzioni di riferimento
Redazione della situazione dell'erogazione del servizio. <input type="checkbox"/>	RQA	Preparazione e redazione relazione con analisi di tendenza per cause comuni	
Redazione della situazione della qualità dell'Istituto. <input type="checkbox"/>	RQA	Preparazione e redazione relazione con dati ed indicatori per quanto applicabile	
Riunione di riesame con definizione degli indirizzi e analisi delle risorse necessarie. Frequenza del riesame annuale (inizio anno)	DS + STAFF di direzione	Verbale di riesame direzione Piano di miglioramento Programma degli audit interni Programma di aggiornamento Analisi tendenza NC, reclami, soddisfazione utenza, indicatori, ecc.	

CAPITOLO 6: GESTIONE DELLE RISORSE

Nell'ambito dell'attività dell'Organismo accreditato come struttura di formazione professionale per la definizione, la gestione e il riesame di un piano di utilizzo delle risorse (fisiche, umane ed economiche) si fa riferimento alla Procedura di Accreditamento "Pianificazione delle risorse" (ACR-06).

6.1. Messa a disposizione delle risorse

Il liceo è situato nei pressi del Palazzo delle Facoltà umanistiche dell'Università degli Studi di Torino.

E' vicinissimo alla Biblioteca Nazionale, al Museo del Cinema, all'Archivio di Stato, ai principali musei della Regione, ai Teatri Regio e Carignano, al CE.SE.DI e alla Rai. L'apporto di tali Enti è un'occasione preziosa per coltivare una collaborazione utile non solo agli studenti, ma anche agli insegnanti che possono sfruttare la vicinanza con i luoghi della ricerca e della produzione della cultura per l'aggiornamento didattico.

Il DS, sulla base delle risorse rese disponibili secondo le disposizioni della direzione Regionale dell'Istruzione e delle iscrizioni relative all'anno scolastico nuovo, definisce le risorse necessarie per l'efficace gestione dei processi formativi previsti dal Piano dell'Offerta Formativa (POF).

Le risorse finanziarie, legate ai finanziamenti erogati dal Ministero secondo i parametri di dimensioni e complessità, variano ogni anno in base a tali parametri, e sono deliberate e assegnate, su progetti, dal Consiglio di Istituto.

L'esame delle necessità contingenti è svolto nell'occasione delle periodiche riunioni del DS con lo STAFF e con il CD per monitorare l'avanzamento delle attività ed il soddisfacimento dei requisiti/aspettative degli utenti.

Le necessità di impegno di risorse finanziarie sono pianificate e formalizzate nell'ambito della predisposizione del Programma Annuale.

La pianificazione delle risorse necessarie per il miglioramento continuo del SGQ ha come sede dedicata la riunione di riesame del SGQ trattato nel presente Manuale (capitolo 5 § 5.6).

La messa a disposizione delle risorse è responsabilità del DS che approva tutti i documenti che comportano l'acquisizione delle stesse.

6.2. RISORSE UMANE

Individuazione e qualificazione delle risorse umane necessarie

Il DS, con il supporto dello Staff, ha il compito di individuare e rendere disponibili le risorse necessarie per:

- a) accrescere la soddisfazione degli utenti, ottemperando ai requisiti previsti dalle leggi vigenti e dal POF.
- b) attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia.

Il DS, con il supporto dello Staff, ha il compito di definire le competenze necessarie per lo svolgimento delle mansioni sulla base delle leggi e dei regolamenti vigenti; gli specifici requisiti di qualificazione per l'assunzione per attività curriculari del personale docente e del personale ATA sono definiti nella procedura RIS-01 "Formazione, aggiornamento e qualificazione".

Nell'ambito dell'attività dell'Organismo accreditato come struttura di formazione professionale sono individuate e garantite le competenze necessarie relative ai responsabili di funzione nonché l'organizzazione per competenza al personale docente e non docente. Per questi ultimi sono previste schede di qualificazione. Periodicamente vengono riesaminate le competenze, in occasione del riesame della Direzione e della definizione degli obiettivi dell'Organismo.

Individuazione e pianificazione della formazione

La FS Area 2 ed il DSGA, rispettivamente per il personale docente e per quello ATA, si occupano di individuare le esigenze formative attraverso la compilazione di un apposito modulo "Esigenze formative" e di presentarle al DS il quale, sentito il CD, approverà gli interventi formativi, di aggiornamento e di qualificazione ritenuti opportuni.

Inoltre lo stesso DS può proporre e promuovere interventi volti alla crescita professionale del personale.

La formalizzazione degli interventi avviene con l'ausilio del *Programma di aggiornamento* e di un *Verbale di aggiornamento* che riassume e scandisce nel tempo gli interventi da effettuare.

Il RQA sottopone al personale docente e ATA la compilazione dell'*Anagrafica delle competenze*, così da evidenziare le conoscenze personali ai fini dell'individuazione dei potenziali detentori di corsi o attività non curriculari. Sarà poi compito dei singoli aggiornare nel tempo il suddetto modulo, dandone comunicazione.

Al termine degli interventi di cui sopra, la FS Area 1, o il DS, e il DSGA sottopongono ai partecipanti agli interventi un *questionario di gradimento* dell'attività svolta. Inoltre, il docente detentore del corso presenta, a fine attività, una relazione al DS al fine di fare il punto sulla partecipazione, sul coinvolgimento e sulle eventuali difficoltà incontrate durante l'erogazione.

Le innovazioni che dette attività hanno portato, o che potenzialmente potranno portare, nello svolgimento delle mansioni vengono discusse nelle Riunioni di dipartimento e nelle Riunioni dei singoli profili del personale ATA.

All'inizio dell'anno scolastico il DS, in collaborazione con il RQA e il DSGA, presenta a tutto il personale il Sistema di Gestione per la Qualità e il sistema di Accreditamento Regionale, all'interno del CD e dell'assemblea del personale ATA, allo scopo di diffondere una metodologia gestionale uniforme e quindi permettere una verifica dell'efficacia degli stessi al termine dell'anno scolastico.

Il Responsabile della Funzione RQA riceve una formazione sulla conduzione degli audit all'interno del L.C. secondo quanto descritto nella procedura MAM-06 "Audit". Tale formazione ha il compito di accrescere le sue competenze per la conduzione degli audit.

Nell'ambito dell'Organismo accreditato viene sviluppata l'attività di informazione e sensibilizzazione del personale attraverso incontri all'inizio dell'anno scolastico, fornitura di materiale documentale e/o messa a disposizione di Manuale della Qualità e Procedure. Sono inoltre individuati i bisogni formativi delle risorse (interne e anche esterne) in funzione sia del ruolo occupato, sia delle aspettative di sviluppo e di carriera della risorsa, avendo cura di distinguere ciò che dipende da una carenza formativa della risorsa e quelle che sono le normali esigenze di sviluppo e miglioramento professionale.

Annualmente sono programmati gli interventi formativi per ogni ruolo/funzione utilizzando un semplice calendario. Tale calendario sarà aggiornato nel corso dell'anno in occasione di ulteriori necessità od opportunità formative; le attività di formazione saranno comunicate a tutti gli interessati con congruo anticipo.

Sono organizzate le attività formative necessarie valutando l'opportunità (in funzione della numerosità delle risorse e delle opportunità logistiche) di effettuare tali attività internamente o presso strutture esterne, utilizzando docenti interni o esterni.

Sono previsti momenti di verifica per rilevare che l'attività formativa svolta abbia soddisfatto tutti gli obiettivi prefissati (competenza acquisita, adeguatezza e trasferibilità rispetto al ruolo occupato).

In caso contrario si interviene con ulteriori attività formative.

Viene altresì programmata la formazione per il personale non docente.

Registrazioni

I documenti di qualificazione richiesti per l'assunzione sono registrati ed archiviati presso la SGP all'interno dei fascicoli personali.

Gli stessi fascicoli vengono aggiornati in base alla documentazione presentata dal diretto interessato, con l'inserimento delle copie degli attestati di partecipazione o qualifica conseguiti dal personale al termine delle attività di formazione, aggiornamento, qualificazione.

Nell'ambito dell'attività dell'Organismo sono registrate tutte le attività relative allo sviluppo professionale della risorsa nell'apposito modulo. Tale scheda, (sempre aggiornata) è archiviata in un apposito raccoglitore insieme a tutta la documentazione relativa alla risorsa (curriculum, copia degli attestati di qualifica o frequenza ad attività formative programmate, documenti di giudizio /valutazione dei corsi frequentati, etc.).

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti prodotti o applicati	Procedure e Istruzioni di riferimento
Assunzione del personale docente con incarico a tempo indeterminato, a tempo determinato, a tempo determinato per supplenze brevi. Assunzione del personale ATA con incarico a tempo indeterminato, a tempo determinato, con incarico di supplente temporaneo. Assunzione del personale per attività specifiche	DS; DSR	Graduatorie provinciali dei vincitori di concorso; provinciali permanenti degli abilitati; domanda individuale; graduatoria interna	IO-01
Individuazione delle necessità di formazione, aggiornamento e qualificazione del personale	FS Area 2; DSGA; DS	Programma di aggiornamento Esigenze formative	
Progettazione ed erogazione delle attività di formazione, aggiornamento e qualificazione	Docente/esperto responsabile	Anagrafica delle competenze Lettera d'incarico; contratto specifico	IO-01; MAM-03
Verifica dell'efficacia delle attività di formazione, aggiornamento e qualificazione	FS Area 1; DSGA; DS	Questionario di gradimento per personale docente e ATA relazione del docente; verbali	MAM-03
Registrazione ed archiviazione dei documenti	DSGA	Fascicolo personale	

6.3 INFRASTRUTTURE

Il DS ha il compito di predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi erogati.

Le infrastrutture comprendono:

- edifici, spazi di lavoro e servizi connessi,
- attrezzature ed apparecchiature per l'erogazione del servizio scolastico (sia hardware che software)
- servizi di supporto.

Attualmente l'edificio di via Sant'Ottavio dispone di numerosi laboratori (Multimediale con collegamento Internet, di Chimica, di Fisica, di Scienze, di Lingue), di un'Aula Magna, di una Sala Audiovisivi per l'insegnamento della storia dell'arte, di una Biblioteca d'Istituto ricca di 9000 volumi e fornita di numerose riviste di interesse didattico culturale a disposizione dell'utenza, di un'aula con LIM (lavagna multimediale), e alle iniziative degli studenti, di due palestre con relativi spogliatoi, e di un cortile attrezzato di campo per pallavolo e pallacanestro.

La succursale di via Giulia di Barolo 33 dispone di laboratori (linguistico-multimediale, laboratorio di scienze e fisica), computers, collegamento internet a banda larga e sistema wireless, sala video, televisori e video registratori, video proiettori, computer portatili, lavagna luminosa, biblioteca, videoteca, aula dotata di LIM (lavagna multimediale).

Le lezioni di educazione fisica si svolgono nella palestra interna all'edificio.

Le modalità di gestione delle infrastrutture sono definite nella procedura RIS-02 "Gestione della struttura".

Nell'ambito dell'attività dell'Organismo accreditato come strutture di formazione professionale sono individuate e rese disponibili le strutture logistiche necessarie in funzione del corso progettato.

Sono altresì individuate le attrezzature e gli strumenti didattici da parte del Responsabile del corso.

Compito del personale non docente, in analogia con quanto definito dal mansionario del CCNL, è quello di rilevare la presenza e la funzionalità di attrezzature e strumentazioni nonché di garantire l'efficienza delle stesse.

L'utilizzo dei materiali didattici è regolamentato dal Regolamento d'Istituto, per quanto concerne catalogazione, archiviazione, consultazione, prestito.

In sede di microprogettazione vengono individuati i materiali didattici da utilizzare. In caso di reiterazione si effettua il riesame e l'eventuale corso di aggiornamento.

Attività manutentive

Le attività manutentive si dividono in interventi straordinari (che presentano un carattere di urgenza sia per aspetti di sicurezza che per esigenza di disponibilità dei locali) e interventi ordinari (tra cui anche la pulizia dei locali).

Tutte le Funzioni del L.C. sono responsabili della segnalazione al DSGA o al DS di necessità manutentive eventualmente individuate. Le richieste di intervento manutentivo vengono formalizzate su un apposito modulo, indicando anche gli estremi di chi ha fatto la segnalazione.

Il DSGA o il DS valuta l'entità dell'intervento da effettuare e, quindi, la competenza, secondo quanto indicato nella procedura RIS-02.

Quando il L.C. non può intervenire direttamente, inoltra la richiesta di intervento al SESPT, attraverso la gestione in rete SIGMANET, o, dopo attenta valutazione della tipologia di intervento, a una ditta esterna specializzata scelta tra quelle qualificate secondo quanto indicato nelle procedura SER-03 "Approvvigionamento e conservazione del prodotto approvvigionato".

Nel caso in cui il L.C. interviene direttamente con personale interno, il DSGA definisce le priorità di intervento, i tempi necessari e la necessità di approvvigionamento di materiali per l'intervento.

Al termine dell'intervento la ditta esterna rilascia un verbale degli interventi effettuati, mentre l'adeguatezza degli interventi effettuati dal personale interno viene garantita dalla supervisione del DSGA.

Tutti i moduli e i verbali vengono conservati presso l'ufficio Protocollo, mentre esiste un registro virtuale sul sito internet della Provincia di Torino per quanto riguarda gli interventi esterni di manutenzione.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro è una componente che scaturisce da fattori umani e fisici. Questi influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del personale come pure la qualità del servizio offerto.

Il DS ha il compito di definire e gestire le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi erogati, assicurando la salute e la sicurezza del personale e degli utenti nel rispetto delle norme e leggi vigenti; vengono anche definite le regole per l'accesso e l'utilizzazione delle attrezzature per l'espletamento delle attività.

Le modalità di gestione dell'ambiente di lavoro sono definite nella procedura RIS-02 "Gestione della struttura".

E' responsabilità dell'ufficio competente della Provincia di Torino identificare i requisiti normativi per locali, per gli impianti elettrici, idrici, termici e antincendio in conformità alle leggi applicabili ed il successivo eventuale adeguamento.

Tutti gli ambienti sono conformi ai dettami della legislazione italiana in materia di salubrità e sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08 principalmente).

CAPITOLO 7: REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La pianificazione dell'erogazione del servizio viene effettuata in coerenza con gli altri requisiti del SGQ. Le modalità di documentazione delle attività sono definite nel seguito.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti	Riferimenti
Analisi dei bisogni formativi in conformità alle leggi applicabili <input type="checkbox"/>	DS; Docenti		Manuale § 7.2. SER-02
Definizione dei servizi agli utenti sulla base delle analisi effettuate <input type="checkbox"/>	DS; Docenti	Patto formativo	Manuale § 7.3. SER-01
Sviluppo della progettazione per definire: <ul style="list-style-type: none"> Definizione requisiti dell'utente (fabbisogni). Definizione degli standard di servizio da erogare e delle norme e leggi applicabili. Obiettivi di qualità di servizio. Documentazione da preparare per erogare il servizio e per documentare/certificare le attività da svolgere (certificazioni, qualificazioni di personale, ecc.). Necessità di pianificazione di verifiche e riesami. Esigenze di risorse (personale, attrezzature, strumenti) per l'erogazione del servizio. <input type="checkbox"/>	DS,; DSGA; CD; CdC; COD		Manuale § 7.3. SER-01 MAM-01
Definizione del POF in funzione delle esigenze dell'utente interno ed esterno <input type="checkbox"/>	DS; CD; STAFF; ATA	POF	Manuale § 7.2. SER-01
Presentazione delle proposte di servizio <input type="checkbox"/>	DS; DSGA; Docenti ATA	Domanda di iscrizione, brochure, manifesti, siti, ecc.	Manuale § 7.2. SER-02
Approvvigionamento di risorse: <ul style="list-style-type: none"> Caratteristiche di prodotti/incarichi a docenti (quando necessario) Criteri di accettazione materiali/servizi <input type="checkbox"/>	RQA; ACQ COD		Manuale § 7.4. SER-03
Erogazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> Caratteristiche del servizio da erogare con definizione delle caratteristiche da misurare Criteri di identificazione e rintracciabilità del servizio (ove applicabili). Risorse da utilizzare (mezzi e competenze) Modalità di gestione dei servizi non conformi e loro registrazione/notifica. Criteri di: documentazione dei servizi, distribuzione documenti, archiviazione e riservatezza. 	DS; DSGA; CD; CdC; Docenti; ATA	POF	Manuale § 7.5. SER-04; SER-05; SER-06; SER-07

Validazione del progetto del servizio scolastico

DS; DSGA; CD;
CdC; ATA

POF

Manuale
§ 7.3.
SER-01

L'Organismo accreditato definisce un piano di utilizzo delle risorse (fisiche umane ed economiche) in funzione dei corsi attivabili.

Inoltre, attraverso un'apposita Procedura di Accreditamento identifica i soggetti con cui definire i patti formativi analizzandone le esigenze specifiche e i livelli di ingresso. Viene data evidenza della condizione del patto formativo attraverso la registrazione dell'apertura del corso.

7.2. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

L'Organismo, prima dell'avvio della progettazione, effettua in modo formale un esame della concorrenza, considerando le caratteristiche degli altri Organismi presenti sul territorio, delle loro competenze, delle offerte formative, etc. (ACR-04)

La selezione iniziale degli allievi è condotta in sede di macroprogettazione definendo metodologie, responsabilità e tempistiche. La pubblicizzazione delle modalità di selezione è fatta unitamente alle altre caratteristiche del corso.

Per descrivere queste attività viene predisposta una Procedura di Accreditamento (ACR-09 "Selezione iniziale degli allievi").

Le relazioni con il sistema produttivo (ACR-03) sono condotte attraverso la gestione e l'aggiornamento di una specifica banca dati che individua anche possibilità di stage. Analogamente l'organismo gestisce i rapporti con i partner territoriali (ACR-02) e periodicamente (almeno due incontri per ogni anno scolastico) con le famiglie degli allievi partecipanti ai corsi dell'obbligo formativo (ACR-15).

Sulla base delle diverse tipologie di utenza cui è rivolto il corso, il GPR decide sulla possibilità di utilizzare metodologie didattiche innovative.

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Presso il L.C. GIOBERTI le categorie di utenti esterni del servizio scolastico vengono individuate negli allievi, nei genitori, nel territorio, nel mondo della scuola e del lavoro.

La FS Area 4, in collaborazione con la FS Area 3, si occupa dell'analisi dei fabbisogni mantenendo rapporti costanti con il territorio attraverso strutture quali la Comunità Montana, gli Enti locali, le reti tra Istituti scolastici, Consorzi d'impresе, etc. Le specifiche modalità sono descritte nella procedura SER-02 "Analisi dei bisogni, offerta all'utenza ed iscrizione".

Le risposte ai bisogni sono documentate nel POF.

Nel sito web del L.C. GIOBERTI (www.liceogioberti.it) sono presenti i tipi di offerta all'utenza.

L'Organismo individua le esigenze e le aspettative del sistema economico locale sulla base di Procedure di Accreditamento(ACR-01).

Contemporaneamente analizza sistematicamente la presenza di allievi potenziali per evitare la presentazione dei corsi che non verrebbero attuati per la mancanza di allievi.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Lo scopo del riesame è di verificare che:

- i requisiti del servizio siano definiti (corrispondenti all'offerta);
- le comunicazioni con l'utenza (offerta) definiscano in modo chiaro le modalità e le caratteristiche del servizio offerto (trasparenza del servizio);
- siano state risolte le eventuali divergenze sulle modalità di erogazione del servizio;
- il L.C. abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti (nei modi e tempi prestabiliti).

Eventuali scostamenti vengono registrati sul Verbale di Riunione della funzione interessata.

Il piano complessivo di utilizzo delle risorse (fisiche, umane ed economiche) viene riesaminato dall'Organismo sia dopo aver conosciuto i finanziamenti approvati sia durante l'intervento formativo ACR-06).

Presentazione dell'offerta all'utenza

Le modalità di presentazione dell'offerta formativa vengono attuate dalla FS Area 3 sulla base delle strategie approvate dal CD.

I mezzi di divulgazione dell'offerta formativa possono essere i più svariati: volantini, mass-media, sito Internet del Liceo Classico, incontri organizzati presso le Scuole Medie interessate, attività pratiche in laboratorio, attività quali "Scuola aperta", per cui in giorni e ore stabiliti è possibile accedere alla struttura scolastica e visitarne i locali, incontrare i docenti, etc.

Nell'attività di orientamento in ingresso rientra anche l'invio, alle Scuole Medie interessate, di un carteggio contenente, fra l'altro, la *Domanda d'iscrizione* al L.C. e l'indicazione dei referenti orientatori a cui potersi rivolgere per avere ulteriori informazioni in merito al L.C. stesso.

Un altro mezzo importante di presentazione dell'offerta formativa è il sito internet del L.C. opportunamente gestito ed aggiornato.

Attività di iscrizione

La Segreteria didattica riceve in tempo utile, dalle Scuole Medie le Domande d'iscrizione alle classi prime compilate, nonché tutta la documentazione necessaria, tranne l'ultima pagella che perverrà a settembre. Solo a fine giugno avviene la formalizzazione dell'iscrizione a seguito dell'esito dell'esame finale di Scuola Media.

Per l'ammissione a classi diverse dalla prima di studenti provenienti da indirizzi diversi, o per studenti stranieri, può essere necessario, se ritenuto opportuno dal CdC, il superamento di un esame integrativo o d'idoneità. È prevista inoltre l'eventuale frequenza di corsi di messa a livello della lingua italiana o della seconda lingua straniera.

Gli studenti provenienti da altri istituti che, avendo superato la prima classe, richiedono di iscriversi alla seconda, all'occorrenza sostengono un colloquio integrativo la Commissione formazione classe al fine di stabilire gli eventuali corsi di recupero necessari.

La Commissione formazione classi esamina i curricula degli allievi provenienti da altri istituti. Se il curriculum dell'indirizzo di provenienza si differenzia per la mancanza di una sola materia, l'allievo dovrà sostenere un esame integrativo in quella stessa materia; se il curriculum è molto diverso, dovrà sostenere un esame d'idoneità per tutte le materie.

7.2.3 Comunicazione con l'utenza

IL L.C. GIOBERTI stabilisce ed attiva linee di comunicazione con gli utenti in merito a:

- informazione sui programmi didattici;
- informazioni su iniziative formative e culturali;
- informazioni sul risultato di indagini e sul monitoraggio del servizio;
- comunicazione con le famiglie dell'utente durante la frequenza scolastica.

L'Organismo applica una Procedura di Accredimento (ACR-16) per mantenere in modo costante e puntuale un efficace scambio di informazioni con Uffici Regionali e Provinciali.

I corsi sono opportunamente pubblicizzati e sono inoltre previste modalità di comunicazione per la gestione di modifiche ed eventuali cambiamenti dei corsi stessi.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti prodotti o applicati	Procedure e Istruzioni di riferimento
Individuazione dei bisogni dell'utenza (allievi potenziali e mondo del lavoro)	FS Area 3; FS Area 4	Analisi statistiche; ipotesi di progetto	
↓			
Strutturazione dell'offerta formativa	CD	POF	
↓			
Definizione delle modalità di presentazione dell'offerta formativa	CD; FS Area 3	Volantini, informative, mass-media	
↓			
Riesame dell'offerta formativa	CD; FS Area 3	POF volantini; informative etc.	
↓			
Valorizzazione dell'offerta formativa	CD; FS Area 3		
↓			
Attività di orientamento, iscrizione a tutte le classi e accoglienza	Segreteria didattica; Commissione formazione classi; DS	Domanda di iscrizione POF Regolamento d'Istituto	

7.3 PROGETTAZIONE

Questo paragrafo viene applicato per la progettazione dei servizi formativi che coinvolge anche la definizione degli aspetti didattici e le modalità di erogazione dei servizi; le specifiche modalità della progettazione del servizio sono descritte nella procedura

SER-01 "Progettazione del servizio formativo". Le modalità di erogazione del servizio sono descritte nel paragrafo 7.5 "Erogazione del servizio".

L'Organismo definisce in una Procedura di Accredimento (ACR-05) le modalità della progettazione di base (macroprogettazione) del corso.

Nel caso della formazione a distanza si procede come descritto nella Procedura di Accredimento (ACR-14); analogamente per quanto concerne il supporto all'utenza nel caso delle tipologie dello "Svantaggio" e dell' "handicap".

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'Offerta Formativa del "Liceo Gioberti" prevede la possibilità di scegliere tra due indirizzi di studi: il *liceo classico* e il *liceo linguistico*.

Il curriculum dei due indirizzi si realizza attraverso la partecipazione alle attività giornaliere di lezione e la partecipazione ad iniziative, obbligatorie o facoltative, che hanno luogo sia durante il normale svolgimento delle lezioni, sia in momenti diversi. Alcune attività di integrazione costituiscono parte essenziale del curriculum di studi: in tali casi, su indicazione dei Consigli di Classe, la partecipazione ad esse è obbligatoria per completamento della preparazione. Comportano partecipazione obbligatoria i corsi di recupero e, su delibera dei consigli di classe, talune iniziative culturali e di completamento disciplinare, quali le uscite didattiche e i viaggi di istruzione. Facoltativi restano la partecipazione al gruppo sportivo, ai corsi per le certificazioni. .

Tutti i progetti del Piano di Offerta formativa (POF) sono realizzati, con l'impegno del Collegio Docenti, sia mediante l'utilizzo di disponibilità orarie, sia mediante l'impegno di spesa dei Fondi per i Progetti di Autonomia e per il Miglioramento dell'Offerta Formativa.

Il documento di riferimento per la progettazione del servizio formativo è il POF ; i collaboratori del DS e i responsabili di dipartimento ne curano la stesura e lo presentano al CD per la discussione e l'approvazione.

Apposite Commissioni si riuniscono con il compito di discutere in merito a progetti specifici.

La pianificazione della progettazione, ove necessario, viene aggiornata in itinere.

I compiti delle funzioni interessate sono:

Collegio dei Docenti (CD)

Il Collegio dei Docenti del Gioberti ritiene che fine dell'istruzione liceale sia l'acquisizione, da parte degli studenti, di una disciplina mentale rigorosa, di un metodo di studio approfondito e critico e della capacità di maturare scelte culturali consapevoli.

I docenti si pongono perciò i seguenti obiettivi comuni:

- suscitare il desiderio di apprendere e sapere;
- favorire l'acquisizione di un'efficace metodologia di studio;
- garantire una formazione culturale solida in vista del proseguimento degli studi universitari;
- suscitare interesse per le manifestazioni artistiche;
- abituare progressivamente lo studente all'uso critico delle sue facoltà di giudizio,
- formare intelligenze duttili;

- far emergere e potenziare le capacità proprie dell'allievo, insegnandogli ad accettare le eventuali difficoltà di percorso come utili al processo di apprendimento.

Gli obiettivi didattici specifici, relativi alle singole discipline, sono discussi, aggiornati ed approvati annualmente nelle riunioni di Dipartimento.

Il Collegio Docenti, convinto che l'azione educativa della scuola non si espliciti solo nell'impegno disciplinare, ma che essa investa la globalità del processo formativo, ha individuato i seguenti obiettivi educativi generali che entrano a far parte dei piani di lavoro di tutti i Docenti:

- educare al rispetto delle leggi;
- educare alla cittadinanza, ponendo le basi della cultura civile degli studenti e dando spazio alle loro iniziative;
- educare alla tolleranza, abituando alla convivenza serena, al rispetto reciproco, al dialogo costruttivo, basi essenziali per un'educazione alla pace;
- educare al senso di responsabilità;
- educare al rispetto della salute propria e altrui.

Il raggiungimento di tali obiettivi si configura, in prima istanza, nel rispetto, da parte degli Studenti e del Personale Docente e no, di una serie di norme interne.

Regolano i rapporti tra le componenti della comunità scolastica, la [Carta dei Servizi](#), lo [Statuto degli Studenti](#), adottato nell'anno scolastico 1997/98, dal Collegio dei Docenti e dal Consiglio di Istituto, su proposta degli studenti, Statuto che stabilisce i termini della collaborazione didattica tra tutte le parti dell'istituzione e, infine, lo [Statuto delle Studentesse e degli Studenti](#), che è norma di legge, integrato, come previsto dallo stesso, dal [Patto di Corresponsabilità](#), dal [Regolamento di Disciplina](#) e dal [Regolamento d'Istituto](#).

Il CD è presieduto dal DS e vi partecipano i docenti; tutti i membri hanno diritto di voto. Esso propone in merito ad eventuali variazioni dell'orario curricolare, proponendo le festività; decide la suddivisione dell'anno scolastico in periodi; propone criteri di uniformità di valutazione; decide in merito all'adozione dei libri di testo; approva il POF; assegna le FFSS e a fine anno ne valuta l'operato. Di quanto discusso e deliberato resta traccia nel verbale archiviato nel registro dei verbali del CD presso l'ufficio del DS.

Riunioni di dipartimento disciplinare

Nelle *Riunioni di dipartimento disciplinare* di inizio anno vengono stabiliti i criteri di valutazione comuni, le finalità e gli obiettivi da raggiungere nell'ambito di insegnamento delle rispettive discipline, anche alla luce di un confronto sui "Saperi Minimi" da far conseguire agli studenti, i contenuti dei *Piani di programmazione didattica*; viene verificata la programmazione; vengono proposti i libri di testo da adottare, i test di ingresso, le tipologie di prove strutturate e la simulazione della terza e della seconda prova d'esame per le classi quinte. Viene redatto un verbale per ogni dipartimento archiviato poi presso l'ufficio del DS.

Nel corso dell'anno, con cadenza periodica, i Dipartimenti:

- verificano il procedere della programmazione didattica;
- concordano i criteri omogenei di valutazione e le date delle scadenze valutative comuni, nonché delle verifiche comparative sul raggiungimento dei livelli e le modalità di realizzazione delle stesse.

La programmazione formativa e didattica, che si fonda sulla base del lavoro comune svolto in sede di Dipartimento, è competenza dei singoli docenti e dei Consigli di Classe. Essa si formalizza, in sede di Consiglio, come "Patto" tra gli insegnanti, gli studenti e le loro famiglie.

A questi ultimi sarà garantito il diritto a conoscere le modalità di realizzazione del curriculum di studi scelto attraverso una esposizione accurata sia della programmazione di ogni singola disciplina sia della programmazione formativa, elaborata dal Collegio Docenti.

Consigli di Classe

Ai CdC chiusi partecipano i soli docenti, presieduti dal DS o suo delegato. Nella prima sessione viene individuata la programmazione per la classe e l'emissione del *Piano di programmazione didattica CdC*; nelle altre sessioni viene discusso l'andamento didattico/disciplinare degli allievi; è la sede in cui avvengono gli scrutini e la valutazione della programmazione, viene stilato e approvato il *Documento del quindici maggio* per le classi quinte, vengono discusse eventuali problematiche dei portatori di handicap, e vengono redatti i PEI.

Ai CdC aperti partecipano il DS o un suo delegato, i docenti, i rappresentanti degli allievi e dei genitori. Pertanto in questa sede avviene un'illustrazione, con riferimenti del tutto generali, di quanto discusso nei CdC chiusi. Per entrambi i CdC esiste un unico verbale archiviato presso l'ufficio del DS.

L'Organismo definisce in una Procedura di Accredimento (ACR-07) la progettazione esecutiva (micro-progettazione) del corso e dello stage (quando previsto).

Il tutor segue la classe durante il corso nel rispetto del suo ruolo e delle sue responsabilità definite al punto 5.5.1 del presente Manuale.

Prima dell'avvio del corso sono definite, in modo formale, le funzioni, le attività e le modalità operative.

Le registrazioni delle attività sono opportunamente archiviate.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Il singolo docente redige, all'inizio dell'anno scolastico, la propria programmazione didattica. Il DS provvede alla verifica e all'approvazione di detta programmazione.

Gli elementi in ingresso della progettazione del servizio sono:

- I programmi curriculari;

- Gli indirizzi del POF;
- La programmazione didattica dell'anno precedente;
- I risultati delle prove d'ingresso;
- Le metodologie didattiche disponibili per l'utilizzo.

Prima di iniziare la progettazione, le funzioni incaricate riesaminano gli elementi in ingresso contenuti nei vari documenti per accertarsi che siano definiti:

- gli obiettivi ed i requisiti del servizio da progettare,
- i requisiti volontari e cogenti applicabili,
- le informazioni derivanti da precedenti progettazioni similari, ove applicabili,
- altri requisiti essenziali per la progettazione e lo sviluppo.

L'Organismo utilizza le valutazioni sulle attività didattiche come elementi in ingresso per la riprogettazione delle attività future.

7.3.2 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione del servizio sono:

- Il POF;
- Il Piano di programmazione didattica (individuale e del CdC)
- Le griglie di valutazione;
- I verbali;
- La relazione finale in relazione alle discordanze tra quanto programmato e quanto effettivamente svolto.

I Piani di programmazione didattica, che gli insegnanti si impegnano a seguire, sono redatti, per migliorare la qualità dell'intervento didattico e rendere possibile un reale confronto tra i colleghi nei consigli di classe e sono depositati agli atti dell'istituto, a disposizione del pubblico.

Nel Piano di programmazione didattica sono riportati, essenzialmente, gli Obiettivi formativi (generali e della disciplina), i contenuti (analisi della situazione di partenza, programmi articolati per classi, scelte effettuate all'interno dei programmi ministeriali e loro motivazioni, contenuti minimi da far acquisire agli allievi nelle singole classi, calcolo del monte ore annuale e ripartizione temporale del programma), i metodi e gli strumenti di insegnamento (contratto formativo, modalità di svolgimento delle lezioni), metodi e strumenti di valutazione (formativa, sommativa, tipo di frequenza degli strumenti di verifica, prove di ingresso, raccolta delle aspettative, compiti in classe, questionari, relazioni, altri strumenti), recupero

dell'insuccesso scolastico (analisi e modalità del recupero, scadenze diagnostiche del recupero stesso), iniziative culturali e visite di istruzione.

La *relazione finale individuale* depositata insieme ai programmi effettivamente svolti, riporta essenzialmente i punti seguenti :

- Svolgimento del programma nelle singole materie;
 - Scelte metodologiche operate e loro motivazione;
 - Attività didattiche interdisciplinari;
 - Giudizio sul grado di raggiungimento degli obiettivi educativi comuni programmati collegialmente;
 - Verifica e valutazione degli alunni;
 - Clima educativo e rapporti personali nell'ambito delle classi;
 - Interventi di recupero realizzati;

L'Organismo considera come elementi in uscita della progettazione esecutiva una serie di elementi che vanno dagli obiettivi formativi alla definizione di momenti intermedi di riesame dei programmi in funzione dei risultati ottenuti.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Sono previsti riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, al fine di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti, accertandosi che tutti gli aspetti in relazione ai bisogni formativi da soddisfare siano stati considerati;
- individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

Il riesame della progettazione avviene nei CdC, nelle riunioni dei dipartimenti disciplinari e ad opera del singolo docente prima dell'avvio delle attività. Di tutti gli incontri esiste un verbale archiviato presso l'ufficio del DS.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione avviene ad opera del DS, delle FFSS e dai CDS. La coerenza di quanto verificato viene esplicitata nei Piani di lavoro, nel Piano di lavoro del CdC e su eventuali verbali di Riunione di dipartimento disciplinare.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione avviene ad opera del singolo docente attraverso la *Relazione finale individuale*, in cui vengono valutati il grado di raggiungimento degli obiettivi e gli eventuali scostamenti in termini di contenuti e di metodologie di lavoro. All'interno del CD

di giugno/settembre si commentano le *Relazioni di progetto* stilate dai referenti dei progetti, i risultati ottenuti, le relazioni delle FS; quindi si validano i singoli progetti.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le funzioni incaricate hanno la responsabilità della gestione delle modifiche della progettazione e dello sviluppo. In particolare le modifiche devono essere:

- identificate e le relative registrazioni conservate;
- riesaminate, verificate, validate ed approvate prima della loro attuazione.

Nel riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo occorre valutare gli effetti che tali modifiche hanno avuto sul servizio già erogato all'utente.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie vengono effettuate dalle funzioni incaricate su verbali di riunione.

7.4. APPROVVIGIONAMENTO

L'Organismo ha definito una Procedura di Accreditamento (ACR-08) per la redazione di una convenzione con l'Azienda che ospita lo stage nonché l'attività di tutoraggio.

Per quanto riguarda lo stage, l'Organismo garantisce la coerenza dello stesso con i contenuti del corso e ne valuta l'efficacia rispetto agli obiettivi (ACR-07)

Le modalità di approvvigionamento di attrezzature e strumenti didattici sono definite dalla Procedura del Manuale Qualità (SER-03). Analogamente avviene per l'approvvigionamento di servizi e di materiali di consumo.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Verifiche sul prodotto/servizio approvvigionato

Tutte le forniture vengono monitorate all'arrivo e durante l'espletamento del servizio; le eventuali non conformità vengono gestite secondo quanto indicato dalla procedura MAM-03 "Gestione delle non conformità".

In base alle evidenze emerse durante tale monitoraggio, avviene il riesame annuale della qualifica che può portare al rinnovo o all'esclusione dall'inserimento nell'Elenco dei fornitori qualificati.

Valutazione e qualificazione dei fornitori

La valutazione e qualificazione del fornitore viene effettuata così come descritto nella procedura SER-03 "Approvvigionamento e conservazione del prodotto approvvigionato" e comprende tre attività:

- *Classificazione del fornitore*: inserimento del fornitore nell'elenco dei fornitori critici

o correnti, in relazione al tipo di prodotto/servizio fornito;

- ***Qualificazione del fornitore:*** viene condotta dalla Funzione RQA su fornitori nuovi, come attività volta a definire l'adeguatezza del fornitore stesso, mediante richiesta di requisiti definiti in questa procedura;
- ***Monitoraggio del fornitore:*** attività svolta su fornitori attivi, per valutare la loro adeguatezza nel tempo ai requisiti richiesti dal L.C. e mantenerli nell'Elenco dei fornitori qualificati.

Possono essere considerati critici, tra gli altri, i fornitori di prodotti informatici, dei servizi esterni di manutenzione, i docenti di corsi extra curricolari, le aziende in cui tenere stage e tirocini.

I docenti di corsi extracurricolari sono valutati secondo le proprie competenze ed esperienze affinché le capacità individuali possano coincidere con una prestazione rispondente alle specifiche del progetto.

La qualificazione di tali fornitori viene descritta all'interno della procedura RIS-01 "Formazione, aggiornamento e qualificazione".

Il DSGA provvede ad inserire i fornitori approvati nell' *Elenco fornitori qualificati di beni* e nell' *Elenco fornitori qualificati servizi*

I criteri per l'inserimento di un nuovo fornitore devono considerare :

- I Risultati di precedenti forniture (idoneità su base storica)
- La Documentazione presentata
- Le Referenze disponibili
- Visite di esperti del GIOBERTI
- L'esistenza di un Sistema di Gestione per la Qualità del fornitore

L'Organismo ricerca e seleziona personale docente attraverso una Procedura (SER 03) anche per la ricerca di eventuale personale non docente.

Monitoraggio delle prestazioni dei fornitori

Il monitoraggio dei fornitori critici viene effettuato mediante:

- Valutazione al momento dell'accettazione (applicabile per i prodotti);
- Valutazione durante l'espletamento del servizio.

Annualmente l'*Elenco dei fornitori qualificati* viene riesaminato per il monitoraggio dei fornitori; sui fornitori evidenziati come non soddisfacenti verranno effettuate opportune azioni correttive. Tale monitoraggio viene effettuato dalle funzioni RQA e DSGA.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti prodotti o applicati	Procedure e Istruzioni di riferimento
Identificazione del fornitore e classificazione (critici o correnti)	DSGA	Elenco fornitori qualificati	
Raccolta dati e informazioni secondo categoria di appartenenza	DSGA	Cataloghi, referenze, certificati, analisi storica, listini prezzi, collocazione territoriale, ecc.; Elenco fornitori qualificati	
Valutazione dati raccolti. Se NOK: viene escluso Se OK: qualificazione	DSGA; RQA	Elenco fornitori qualificati	IO-02
Definizione dei fabbisogni	Funzione coinvolta	Richiesta di acquisto	
Individuazione fornitore e redazione ordine/incarico/contratto con il supporto di cataloghi, listini prezzi e curricula	DSGA con supporto Funzione coinvolta; DS	Elenco fornitori qualificati Prospetto comparativo	RIS-01
Verifica ordine/incarico/contratto, firma per approvazione, determinazione spesa e trasmissione a fornitore	DS	Lettera d'incarico, Contratto, Ordine a fornitore	
Monitoraggio delle forniture con indicatore, aggiornamento Elenco fornitori qualificati. Rinnovo qualifica annuale	RQA; DSGA	Elenco fornitori qualificati Rapporto di non conformità	MAM-03
Archiviazione dei documenti	DSGA		

7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

Gli ordini/incarichi per l'approvvigionamento emessi dalla Funzione DSGA e dal DS, con il supporto delle funzioni coinvolte, devono descrivere i prodotti o servizi da acquistare, specificando, per quanto applicabile:

- i requisiti per l'approvazione del prodotto o del servizio;
- i requisiti per la qualificazione del personale richiesto nel servizio;
- i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità del fornitore.

Prima di trasmettere l'ordine, la lettera d'incarico o il contratto al fornitore, ne viene verificata la rispondenza ai requisiti espressi e quindi firmato dal DS.

Gli ordini di prodotti o servizi critici possono essere emessi solo a fornitori qualificati contenuti nell'Elenco fornitori qualificati. Nel caso si individuasse la necessità di nuovi fornitori, non presenti nell'Elenco fornitori, la funzione coinvolta lo segnala al DSGA che, in collaborazione con RQA, procede alla valutazione e qualificazione come specificato in precedenza.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Nell'ordine vengono definite le modalità per effettuare i controlli e i collaudi o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti o servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Qualora il L.C. intenda effettuare verifiche presso il fornitore, le modalità vengono precisate sull'ordine, incluse quelle concernenti le verifiche e quelle per il rilascio del prodotto.

7.5. ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività erogate, riportate per sommi capi nel sito internet del GIOBERTI, sono le seguenti:

- Liceo classico;
- Liceo linguistico;
- servizi di coordinamento dei CdC;
- servizi di supporto funzionale al lavoro dei docenti;
- servizi di supporto agli allievi disabili;
- servizi di supporto al funzionamento didattico;
- servizi di supporto alle attività di laboratorio;
- servizi di formazione e aggiornamento;
- servizi di supporto culturale e apertura al territorio;
- servizi sportivi;
- servizi di monitoraggio e valutazione degli insegnamenti;
- servizi di segreteria amministrativa e didattica;
- servizi di prevenzione e sicurezza;
- servizi di rappresentanza sindacale;
- servizi di informazione.

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio

L'Organismo ha predisposto un budget del corso con cui si deve confrontare e che è coerente con il costo definito in sede di progettazione e con il grado di dettaglio richiesto per la rendicontazione.

L'Organismo programma il corso e per l'eventuale stage definisce il contratto formativo con i singoli utenti/clienti (ACR-07).

Tale documento, sottoscritto dall'Organismo (Direttore) e da ogni utente (o da chi ne esercita la patria potestà) contiene tutti i riferimenti all'attività formativa nonché i diritti /doveri dei sottoscrittori e le relative responsabilità.

Il contratto si riferisce alle norme cogenti applicabili ed è reso esplicito a tutto il personale dell'Organismo.

Il patto formativo viene esposto e stipulato con gli allievi con le stesse modalità utilizzate nell'ambito dell'istituzione scolastica.

Il servizio accoglienza allievi viene condotto con le stesse modalità utilizzate nell'ambito della istituzione scolastica (SER-04).

Per la realizzazione delle attività didattiche e i monitoraggi intermedi, l'Organismo opera con le stesse modalità definite nell'ambito delle istituzioni scolastiche (SER-04).

7.5.1.a Erogazione dell'attività formativa

L'attività di erogazione di servizi viene effettuata, come illustrato di seguito, con modalità pianificate in condizioni controllate così come definito nella procedura SER-04 "Gestione delle attività didattiche".

La pianificazione dell'attività didattica, coordinata dal DS, è intesa come: formazione delle classi, attività di segreteria, definizione dell'orario e del calendario delle riunioni degli organi collegiali, modalità per l'accoglienza degli allievi e delle famiglie.

La pianificazione delle attività di ogni docente viene formalizzata sul Piano di lavoro del docente .

I docenti di nuova nomina o supplenti vengono accolti, all'inizio dell'anno scolastico o dell'attività didattica, dal DS o da un suo delegato. Durante tale incontro vengono informati sulle modalità e procedure operative dell'Istituto.

Vengono inoltre definite le modalità di svolgimento delle attività didattiche.

7.5.1.b Gestione dei servizi connessi alla didattica

L'attività di erogazione di servizi viene effettuata con modalità pianificate in condizioni controllate, così come definito nella procedura SER-05 "Gestione dei servizi connessi alla didattica".

I servizi associati alla didattica sono:

- attività di supporto allo studio;
- biblioteca;

- servizio stampa;
- laboratori e aule speciali;
- stage;
- uscite didattiche, viaggi di istruzione;
- primo soccorso;
- prevenzione incendi.

7.5.1.c Attività connesse alla didattica

Le attività connesse alla didattica vengono effettuate con modalità pianificate in condizioni controllate, così come definito nella procedura SER-06 “Gestione delle attività connesse alla didattica”.

- **Attività riguardanti gli allievi**

Gestione delle presenze dell’allievo;

- Comunicazione alle famiglie relativamente alle assenze dell’allievo;
- Gestione dei documenti personali;
- Emissione e rilascio di certificazioni.

La segreteria didattica è strutturata per dare informazioni di tipo didattico agli allievi. Il servizio e l’orario sono resi noti sia attraverso comunicazioni in bacheca, sia attraverso il documento del patto formativo.

- **Attività riguardanti il personale scolastico**

Il DS stipula la polizza per la copertura totale degli alunni e il personale può richiedere l’ulteriore copertura assicurativa integrativa.

La Segreteria Amministrativa Finanziaria si occupa della gestione dei contratti, degli stipendi, degli straordinari, inclusi il trattamento di fine rapporto (TFR), la ricostruzione di carriera del personale. Inoltre fornisce le informazioni riguardanti il trattamento e la documentazione contabile del personale; si occupa della gestione dei contratti. Gestisce la documentazione inerente le pratiche di pensionamento e di fine rapporto. Prepara la nomina dei supplenti per periodi superiori ai quindici giorni sia del personale docente che di quello ATA, gestisce le assenze per malattia, per permessi brevi e per ferie richieste dal personale attraverso la compilazione degli appositi moduli (*Richiesta permesso breve; Richiesta permessi retribuiti e non retribuiti; Richiesta ferie; partecipazione a convegni/corsi; Richiesta assenza per visita medica* e tutta la documentazione connessa). Rilascia, su richiesta dell’interessato, documenti e certificati ed archivia i documenti in conformità anche a quanto stabilito dalla procedura DOC-02 “Gestione dei documenti di registrazione della qualità e analisi dei dati”. Inoltre archivia nei fascicoli personali tutta l’opportuna documentazione interna o fornita dagli interessati. La SAF garantisce il supporto amministrativo e contabile per le attività connesse al POF, tramite dell’utilizzo

della Scheda sintetica di presentazione dell'attività presentata dai docenti interessati. Il coordinatore e/o referente del progetto concorda orari e tempistiche degli interventi, e rendiconta al DS in merito all'avanzamento delle attività.

Il VI, o altro CDS, si occupa di gestire la copertura delle classi in caso di assenza improvvisa del docente, mentre il DSGA si occupa del riordino e della redistribuzione dei compiti per mancanza di personale ATA. La supplenza viene conferita mediante la compilazione dell'apposito modulo .

7.5.1.d Attività di verifica sul servizio di formazione

La pianificazione dell'attività didattica prevede dei punti di verifica nelle riunioni del CD e del CdC e un'attività di verifica, a frequenza stabilita, della valutazione del percorso formativo. Le specifiche modalità sono descritte nella procedura MAM-01 "Valutazione del percorso formativo".

▪ Criteria generali di valutazione

Valutazione dell'attività extracurricolare

Il raggiungimento degli obiettivi formativi e disciplinari è oggetto di valutazione collegiale e parallela, pur tenendo conto che alcune abilità linguistiche e matematiche sono più facili da valutare. Le attività si realizzano con accordi di Dipartimento, in merito alle modalità e alla frequenza delle prove comuni.

Altre iniziative di valutazione dell'attività si concretizzano nella somministrazione, agli studenti, suddivisi per fasce di età, di questionari sulle aspettative e sulla qualità percepita. Una valutazione complessiva del servizio scolastico, anche se soggetta all'influenza di alcune variabili casuali, è costituita dall'analisi delle valutazioni, comparate per sezioni e commissioni, sia dei risultati degli scrutini finali, sia dei risultati degli Esami di Stato.

L'[analisi dei dati statistici](#) è effettuata annualmente e pubblicata all'Albo dell'Istituto.

Nell'effettuare tale valutazione è importante far rilevare che il giudizio non può essere disgiunto dal contesto della storia della classe e della sezione, dal numero di studenti di cui la classe risultava composta e deve essere integrato dall'indice di dispersione scolastica della sezione.

Valutazione dell'attività extracurricolare

Tutte le attività extracurricolari svolte nell'Istituto sono valutate, al termine dell'anno scolastico, attraverso una sintetica relazione in cui sono evidenziati, fondamentalmente, i seguenti punti:

- denominazione dell'attività;
- responsabile/i;
- finalità;
- descrizione dell'attività;
- indicazioni del numero di incontri/ conferenze/ lezioni/ proiezioni;
- numero approssimativo dei partecipanti ad ogni incontro, conferenza, proiezione;
- classe/i di provenienza dei partecipanti;
- valutazione complessiva dell'attività, incluso il costo di finanziamento.

Nel Collegio Docenti che si tiene entro la prima decade di ottobre, con l'approvazione del POF, si approva tutta la sezione relativa alla valutazione, contenente la scala di misurazione comune.

Nelle Riunioni di dipartimento disciplinare vengono concordati i contenuti minimi, le finalità, le metodologie e i saperi minimi. Tali decisioni vengono opportunamente verbalizzate.

▪ **Identificazione delle modalità di valutazione**

- ***Pianificazione delle attività di valutazione iniziale***

All'interno delle Riunioni di dipartimento vengono concordati i test d'ingresso per la disciplina o per le aree disciplinari, al fine di individuare il livello di partenza della classe.

- ***Pianificazione delle attività di valutazione nel corso delle attività didattiche***

La valutazione dell'apprendimento nel corso delle attività didattiche avviene attraverso Colloqui Orali, Prove Scritto-Grafiche e/o Prove Pratiche.

La pianificazione delle attività di valutazione nel corso delle attività didattiche avviene durante il primo CdC dell'anno scolastico.

- ***Registrazione delle attività di valutazione***

I risultati delle prove sia scritte che orali vengono annotati nel registro personale del docente. Periodicamente i genitori degli allievi di tutte le classi vengono convocati dal DS e resi edotti, dai singoli docenti della classe, sull'andamento didattico-disciplinare dei propri figli. A fine anno scolastico gli esiti conclusivi, se positivi, vengono riportati sul tabellone affisso nei locali del L.C.; se l'esito finale è negativo, l'allievo viene informato tramite lettera raccomandata o telegramma prima dell'affissione dei risultati finali.

- ***Pianificazione delle attività di valutazione finali***

Il CD nel primo CdC, stabilisce la suddivisione dell'anno scolastico in periodi. In base agli esiti dei test di ingresso, delle prove formative e sommative, e, in ultimo, delle pagelle, i singoli docenti decidono per l'attivazione di interventi di supporto allo studio, come IDEI pomeridiani, recuperi in itinere, studio assistito pomeridiano, approfondimento, etc.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati avviene con il CdC riunito in scrutinio.

A fine anno i docenti delle singole materie propongono, sulla base dell'andamento didattico/disciplinare degli allievi, l'assegnazione di debiti/crediti formativi che il CdC assegna.

L'Organismo effettua la valutazione delle attività didattiche con lo stesso flusso dell'istituzione scolastica e con strumenti standardizzati che vengono modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo.

7.5.2 Validazione dei processi

Il punto non è applicabile poiché nell'Istituto non si svolgono processi speciali; lo si riporta comunque al fine di mantenere la corretta corrispondenza tra la numerazione dei capitoli del manuale e quella della norma di riferimento.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'Istituto, ove appropriato, identifica i prodotti formativi con denominazioni specifiche e su documenti che ne riportino la dicitura e la data di emissione.
L'avanzamento dell'attività formativa è formalizzata da vari documenti e verbali di monitoraggio delle attività.

7.5.4 Proprietà dell'utenza

L'Istituto non si fa carico della responsabilità su oggetti e materiali portati a scuola dagli allievi.

L'istituto conserva in forma riservata tutta la documentazione personale degli utenti ricevuta al momento dell'iscrizione, così come previsto per legge 675/96.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

L'Istituto conserva i beni approvvigionati e li rende disponibili all'utilizzo interno così come descritto nella procedura SER-03 "Approvvigionamento e conservazione del prodotto approvvigionato".

Periodicamente un addetto del personale ATA e i subconsegnatari di laboratorio, per quanto di competenza, si occupano di verificare il corretto stato di conservazione del materiale caricato; nel caso in cui riscontrino danneggiamenti o non conformità di qualsiasi natura, procederanno in conformità a quanto indicato nella procedura MAM-04 "Gestione delle azioni correttive".

7.6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Il Capitolo non è applicabile, in quanto il Liceo non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione. La strumentazione di laboratorio non viene considerata in quanto usata esclusivamente per scopi didattici e, comunque, eventuali attività di prova non sono oggetto del SGQ .

CAPITOLO 8: MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1. GENERALITÀ

Il GIOBERTI ha definito i parametri per la misurazione e il monitoraggio dei processi legati a:

- reclami ricevuti dagli utenti;
- analisi non conformità di prodotto e di servizio;
- analisi azioni correttive e preventive intraprese;
- analisi indicatori di efficienza/efficacia delle attività formative;
- soddisfazione dell'utente.

In occasione del riesame del SGQ da parte della direzione, vengono identificati, dal DS e dallo Staff, eventuali ulteriori parametri da monitorare e misurare al fine di tenere sotto controllo l'andamento delle attività dell'Istituto con il preciso scopo di:

- verificare e garantire la conformità dei processi e dei servizi;
- assicurare la conformità del SGQ;
- avere elementi per migliorare in modo continuo il SGQ.

I metodi applicabili alle suddette analisi vengono definiti al momento e comprendono le analisi numeriche e le tecniche statistiche.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti	Riferimenti
Analisi delle attività svolte	DS; Staff	Verbale Riesame della direzione	
□ Identificazione dei parametri da monitorare e misurare	DS; Staff	Verbale di riunione	
□ Definizione delle modalità di registrazione dei parametri	RQA; Resp. di funzione	Verbale di riunione	
□ Individuazione dei metodi applicabili all'analisi dei dati	DS; Staff	Verbale di riunione	

8.2. MONITORAGGI E MISURAZIONI

Di seguito vengono definite le modalità di gestione dei sistemi di misurazione dell'apprendimento, così come descritto nella procedura MAM-02 "Gestione dei sistemi di misurazione dell'apprendimento".

L'Organismo effettua la valutazione delle attività didattiche con strumenti standardizzati che vengono modificati e aggiornati in base alle esperienze derivanti dal loro utilizzo.

Valutazione degli indicatori

Gli indicatori individuati vengono valutati in funzione della loro tipologia.

Il referente di progetto e/o servizio erogato definisce, per ogni servizio progettato, gli indicatori specifici e gli strumenti di misurazione prescelti formalizzandoli sulla *Scheda di presentazione progetto progettazione* riportando:

- gli indicatori
- gli strumenti di misurazione prescelti.

Il referente di progetto/servizio, provvede, ove necessario, alla formazione degli eventuali operatori addetti alla misurazione e al monitoraggio del servizio, secondo le modalità riportate nella procedura RIS-01.

Revisione degli indicatori

Il referente di progetto, in collaborazione con il gruppo di progetto, esamina, dopo ogni utilizzo, la validità e l'affidabilità delle misurazioni effettuate la cui evidenza è riportata nella *Scheda di presentazione progetto*, *i verbali di progetto*, *la relazione di progetto*, *il monitoraggio del progetto* e la relativa uniformità di applicazione.

Nel caso di riscontro di risultati non soddisfacenti, vengono definite le azioni correttive da adottare e le modifiche da apportare alla Scheda stessa. Le modifiche e le revisioni della Scheda di progettazione vengono effettuate in conformità alle indicazioni della procedura DOC-01.

Sistemi di misurazione del servizio (indicatori)

Individuazione di indicatori

La qualità del servizio erogato viene definita attraverso l'individuazione delle caratteristiche del servizio stesso, come indicato nella procedura SER-01 "Progettazione del servizio formativo". Le caratteristiche del servizio vengono identificate per tipologia e per ambito di applicazione.

I tipi sono:

- indicatori qualitativi
- indicatori quantitativi.

Gli ambiti sono:

- didattica: progettazione dei curricoli, erogazione del servizio, controllo;
- organizzazione scolastica;
- struttura: edificio, sicurezza, servizio di pulizia;
- amministrazione del personale.

Identificazione dei sistemi di misurazione dell'apprendimento

I sistemi di misurazione dell'apprendimento sono individuati rispettando i seguenti criteri:

- adeguatezza al misurando;
- ripetibilità/affidabilità;
- standardizzazione;
- comparabilità dei risultati ottenuti su soggetti diversi;
- oggettività;
- sensibilità tale da garantire variazione del risultato con la variazione della variabile misurata;
- trasparenza tale da garantire la conoscenza dei criteri e modalità di valutazione agli utenti.

I sistemi di misurazione dell'apprendimento vengono valutati dai docenti durante le riunioni per materia, sulla base delle evidenze emerse durante l'anno scolastico precedente e all'inizio dell'anno scolastico; i sistemi approvati vengono registrati nel verbale di riunione; ogni docente espone infine, nelle riunioni dei CdC di inizio anno, i sistemi approvati che dopo discussione vengono validati dallo stesso CdC.

L'Organismo valuta le attività didattiche attraverso i risultati dei corsi. La formalizzazione di questa attività viene riportata durante il Riesame da parte della Direzione.

8.2.1 Soddisfazione dell'utenza

L'Organismo valuta l'apprendimento, i risultati formativi, i risultati organizzativi, la soddisfazione delle parti interessate (allievi, docenti/tutor, aziende) anche in merito al corso, considerando non soddisfacenti valutazioni positive inferiori al 60%.

8.2.1.a. Valutazione della soddisfazione dell'utente

Il DS e lo Staff nell'ambito del Riesame della direzione, definiscono gli indici che, opportunamente calcolati e monitorati, permettono di valutare come il GIOBERTI soddisfa le richieste e le esigenze espresse ed implicite dei propri utenti.

Per definire i parametri che concorrono alla soddisfazione dell'utente vengono considerati i seguenti aspetti:

- verifica soddisfazione aspettative dell'utente;
- analisi dell'offerta proposta da altri Istituti in ambito territoriale come termine di confronto;
- valutazione dell'immagine dell'Istituto e del rafforzamento del processo di comunicazione verso l'esterno e verso l'interno.

Flusso delle attività

Attività	Respon- sabile	Documenti	Riferi- menti
Definizione degli indici per la valutazione della Soddisfazione dell'utente <input type="checkbox"/>	DS; STAFF	Verbale di riesame della direzione	
Raccolta dati per elaborazione indici <input type="checkbox"/>	RQA;	Questionario di misura soddisfazione utente Rapporto di non conformità	
Esecuzione registrazioni previste <input type="checkbox"/>	Tutte Funzioni dell'Istituto; utente	Questionario di misura soddisfazione utente Rapporto di non conformità	
Elaborazione dati raccolti <input type="checkbox"/>	RQA;	Questionario di misura soddisfazione utente Rapporto di non conformità	
Presentazione dati a DS <input type="checkbox"/>	RQA	Verbale di riesame della direzione	
Individuazione azioni correttive e preventive idonee ad aumentare la Soddisfazione dell'utente <input type="checkbox"/>	DS; STAFF	Verbale di riesame della direzione Rapporto di non conformità	MAM-04 MAM-05
Attuazione azioni individuate <input type="checkbox"/>	Funzioni interessate	Rapporto di non conformità	MAM-03
Verifica efficacia azioni intraprese e monitoraggio andamento indici di Soddisfazione dell'utente <input type="checkbox"/>	RQA; DS	Rapporto di non conformità	MAM-03
Verifica adeguatezza indici di Soddisfazione dell'utente Eventuale definizione di nuovi indici	RQA; DS	Verbale di riesame della direzione Rapporto di non conformità	MAM-03

8.2.1.b. Gestione dei reclami utente

Il *Reclamo utente* (considerato un non conformità grave) può essere ricevuto da qualsiasi Funzione dell'Istituto e può essere formale o informale. Chi riceve il Reclamo è responsabile di registrarlo sul *Registro Reclami* e di trasmetterlo al DS per la risoluzione.

Tutti i Reclami utente fondati originano una richiesta di azione correttiva alle funzioni dell'Istituto interessate.

Flusso delle attività

Attività	Responsabili	Documenti	Riferimenti
Ricevimento Reclamo utente	Funzione ricevente	Reclamo utente Registro reclami	MAM-04
<input type="checkbox"/>			
Trasmissione reclamo a RQA e DS per risoluzione	Funzione ricevente	Reclamo utente	MAM-04
<input type="checkbox"/>			
Analisi cause che hanno provocato il Reclamo e proposta di idonea azione correttiva Reclamo fondato: si apre l'azione correttiva Reclamo infondato: viene chiuso il reclamo	RQA; DS	Reclamo utente	MAM-04
<input type="checkbox"/>			
Attuazione azioni correttive individuate	Funzioni Interessate	Reclamo utente Registro RAC/RAP	MAM-04
<input type="checkbox"/>			
Verifica dell'attuazione	RQA;DS		
<input type="checkbox"/>			
Verifica dell'efficacia delle azioni Chiusura azioni correttive	RQA; DS	Reclamo utente Registro reclami Registro RAC/RAP	MAM-04
<input type="checkbox"/>			
Risposta all'utente	RQA; DS	Reclamo utente Registro reclami lettera / fax	MAM-04

8.2.2. Audit interni

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-06 "Audit".

La Funzione RQA pianifica gli audit in funzione delle criticità emerse, delle anomalie riscontrate, di eventuali reclami ricevuti dagli utenti. Tutte le funzioni sono soggette ad audit almeno una volta all'anno.

Il *Programma degli audit interni* è autorizzato all'emissione dal DS con firma sul programma stesso; esso viene divulgato a tutti i Responsabili di funzione mediante affissione in bacheca o con altre forme di comunicazione.

Il personale addetto agli audit deve essere qualificato in seguito ad adeguato periodo di formazione specifica, ed aver partecipato come osservatore ad almeno due audit.

Gli audit devono essere condotti secondo le modalità definite dalla procedura MAM-06.

Gli audit nell'area da valutare vengono condotti da Auditor non coinvolti in quella stessa area, o da Consulente esterno qualificato.

Gli audit alla direzione devono essere condotti da Auditor di altra funzione o da Consulente esterno qualificato.

Per la conduzione degli audit, la Funzione RQA può avvalersi di una Lista di Riscontro che permette di non omettere alcun punto e registrare le evidenze oggettive trovate.

In seguito all'audit possono essere rilevate non conformità sia sui servizi che sull'applicazione del SGQ. In caso di non conformità, l'auditor richiede alle funzioni di intraprendere opportune azioni correttive. Le azioni correttive intraprese sono riportate dalla Funzione RQA sulla *Richiesta azione correttiva*.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Le attività di controllo sull'erogazione dei servizi, vengono effettuate dalle Funzioni coinvolte in autocontrollo, al fine di accertarsi della completezza delle attività svolte e della loro conformità ai requisiti specificati. L'erogazione del servizio e il relativo monitoraggio vengono effettuati con l'opportuna registrazione sui documenti applicabili, così da permettere la rintracciabilità delle operazioni svolte.

Tutti i controlli e le verifiche eseguite durante ed alla fine dei processi di erogazione dei servizi, vengono eseguite in conformità alle normative di riferimento.

La continua capacità dei singoli processi di soddisfare i requisiti richiesti è dimostrata dalla conformità dei servizi realizzati. Per ogni singolo processo vengono individuati degli indicatori specifici che permettano di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi stessi.

In particolare vengono individuati degli indicatori:

Tipologia processo realizzativo	Metodologia di monitoraggio adottata	Funzione responsabile attività di monitoraggio
Offerta all'utenza Iscrizioni	N° di iscritti	DS, STAFF
Efficienza/efficacia del servizio scolastico	N° promossi per classe, sezione, indirizzo	DS, STAFF
Modalità di erogazione del servizio scolastico	Soddisfazione utenza Reclami utenza N° di non conformità	DS, RQA
Approvvigionamento	N° fornitori N° di non conformità	ACQ, RQA

La continua capacità del processo scolastico è dimostrata dalla conformità dei servizi realizzati.

Nel caso di rilievo di non conformità, esse vengono gestite così come descritto nella procedura MAM-03 "Gestione delle non conformità".

L'Organismo monitorizza il rispetto del budget e delle direttive regionali.

Durante il corso è realizzato un monitoraggio in itinere sull'andamento dello stesso.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Data la particolare specificità del servizio erogato dal L.C., il monitoraggio e la misurazione dei servizi avvengono così come riportato al punto 7.5.1.d del presente Manuale della qualità.

Gli specifici indicatori di misura dell'apprendimento e del servizio sono riportati nel § 7.5.1 e 8.2 del presente Manuale della qualità.

8.3. GESTIONE E TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-03 "Gestione delle non conformità". Tutto il personale dell'Istituto è responsabile di identificare e segnalare le non conformità riscontrate:

- *sui materiali e servizi*: non corretta identificazione tale da renderne insicuro o dubbio l'utilizzo o non permettere la rintracciabilità dei servizi erogati, ecc.
- *sul SGQ*: non rispetto delle regole e delle prescrizioni contenute nel presente Manuale e nelle procedure, errori e inesattezze nella documentazione, documentazione non aggiornata o non disponibile, registrazioni omesse o incomplete, ecc.
- *sulla erogazione del servizio*: non rispettata compilazione o mancanze nella compilazione della documentazione applicabile, ritardi sulla conduzione dell'attività formativa, non corretta individuazione dei bisogni formativi, danneggiamenti ai materiali, non corretta rintracciabilità del servizio erogato, ecc.
- *a seguito di segnalazione dell'utente*: possono essere segnalate anomalie a seguito di non corretta erogazione e di gestione della relativa documentazione applicabile.
- *anomalie su mezzi*: malfunzionamenti, carenze dal punto di vista sicurezza, ecc.

E' cura di chi riscontra una non conformità identificarla e impedirne l'utilizzo, per quanto applicabile.

Il DS in collaborazione con la Funzione RQA provvede a valutare l'entità della non conformità segnalata e ad interpellare le funzioni interessate per individuare le azioni da intraprendere e le modalità ed i tempi di applicazione.

È compito della Funzione RQA effettuare la registrazione delle non conformità segnalate sul *Rapporto di non conformità*, controllarne la risoluzione e verificare l'efficacia dell'applicazione programmando i necessari audit.

In seguito all'analisi delle cause di non conformità, per non conformità particolarmente gravi o ricorrenti, il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, può richiedere alle funzioni dell'Istituto interessate di intraprendere una azione correttiva mirata ad eliminare alla fonte la causa di non conformità per evitarne il ripetersi. In questo caso il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, compila la *Richiesta di azione correttiva* che viene gestita così come descritto nella procedura MAM-04.

L'Organismo gestisce le emergenze e i disservizi attraverso le procedure del Manuale della qualità MAM-03 "Gestione delle non conformità", MAM-04 "Gestione delle Azioni Correttive" e MAM-05 "Gestione delle Azioni Preventive".

L'informazione agli utenti relativamente alla possibilità e modalità di inoltrare dei reclami, è garantita attraverso opportuno comunicato in bacheca.

8.4. ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati è lo strumento per prendere decisioni efficaci basate su dati di fatto da parte del DS e delle Funzioni del L.C., sia nella gestione dei processi, sia per il miglioramento degli stessi.

I dati più significativi per questo scopo sono quelli registrati dalle attività di monitoraggio e misurazione, con particolare riferimento all'andamento degli indicatori dell'ottenimento della qualità e, ancor più, degli indicatori di non qualità. L'analisi dei dati si avvale inoltre di tecniche statistiche, per quanto applicabili, allo scopo di assicurare significatività ai risultati. Un ulteriore elemento decisionale è la definizione dell'efficacia ed efficienza dei processi a fronte delle esigenze dell'Istituto e del possibile impatto sulla soddisfazione/insoddisfazione degli utenti.

Sono analizzati annualmente i dati relativi al numero di studenti iscritti, al tasso di dispersione scolastica, al livello di ingresso costituito dai giudizi della scuola media, al numero di diplomati e al voto medio dell'esame di stato.

In particolare:

Processo monitorato	Indicatore adottato	Chi effettua il monitoraggio	Tipo costo associabile
Offerta all'Utenza; iscrizioni	N° di iscritti	RQA	Accertamento
Soddisfazione dell'Utenza	% soddisfazione	RQA	Prevenzione
Efficienza/efficacia dell'azione formativa	N° promossi per classe, sezione, indirizzo	RQA	Accertamento
Conformità/non conformità dei processi scolastici	Numero reclami dell'utenza	RQA	Insuccessi esterni
Offerta curricolare ed extracurricolare	N° e tipo di richieste dell'utenza per le opzioni offerte	RQA	Accertamento
Valutazione prestazione fornitori	Numero RNC rispetto al volume fornito	ACQ + RQA	Accertamento

L'individuazione delle tecniche statistiche da utilizzare nello sviluppo del servizio ed in altre attività di miglioramento dei processi è responsabilità del Liceo che deve curare il relativo addestramento del personale, ove necessario.

L'Organismo gestisce l'analisi dei dati ed il successivo miglioramento utilizzando le metodologie più opportune in funzione della numerosità e dispersione dei dati.

8.5. MIGLIORAMENTO

8.5.1. Miglioramento continuo

Il processo di miglioramento continuo è basato sugli obiettivi di miglioramento assegnati alle Funzioni dell'Istituto dal DS in sede di riesame del SGQ e formalizzati nei *Verbali di riesame della direzione* a cui segue il *Piano di Miglioramento*.

Nelle attività di miglioramento continuo vengono considerate, per quanto possibile, le partecipazioni allo scambio di esperienze con altri Istituti e, quando appropriato, ad attività di normazione/ricerca.

8.5.2. AZIONI CORRETTIVE

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-04 "Gestione delle azioni correttive".

Alcune delle azioni correttive più comuni sono:

- integrazioni o modifiche al POF ed ai piani di lavoro;
- modifiche di procedure ed istruzioni;
- variazioni di calendari ed orari;
- modalità di utilizzazione delle informazioni e delle circolari interne;
- attivazione di iniziative di aggiornamento e sensibilizzazione;
- attivazione di recuperi, sostegni, interventi su gruppi omogenei, tutoraggi, ecc.
- modifiche nelle forniture.

L'individuazione delle azioni correttive spetta a:

- DS in collaborazione con la Funzione RQA, che periodicamente effettua l'analisi delle non conformità segnalate ed in caso di non conformità ricorrenti, analizza sia le cause tecniche sia gestionali ed emette la relativa *Richiesta azioni correttive e preventive*;
- DS in collaborazione con la Funzione RQA, emette la *Richiesta azioni correttive e preventive* quando individua cause che possano invalidare la qualità del servizio offerto e che possano richiedere interventi sul SGQ;
- tutto il personale, qualora siano riscontrate condizioni influenzanti negativamente la qualità del servizio;
- funzione RQA a seguito della individuazione di non conformità nel corso di audit interni.

Il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, valuta con le funzioni coinvolte le cause che hanno portato alla richiesta di azione correttiva e individua le idonee azioni da intraprendere documentandole sul modulo *Richieste azioni correttive e preventive*.

Il DS, in collaborazione con la Funzione RQA, in sede di audit interno provvede a valutare l'attuazione delle risoluzioni e a verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese chiudendo, in caso favorevole, l'azione correttiva.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti	Riferimenti
Compilazione della richiesta di azione correttiva <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAC	MAM-04
Individuazione delle cause e definizione dell'azione correttiva da intraprendere <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAC	
Applicazione dell'azione correttiva individuata <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAC	
Controllo attuazione azioni correttive <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAC	
Controllo efficacia azioni correttive intraprese (in sede di audit periodica) e chiusura azione <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAC	

8.5.3. AZIONI PREVENTIVE

L'attività viene condotta secondo quanto previsto dalla procedura MAM-05 "Gestione delle azioni preventive".

La Funzione RQA utilizza tutte le fonti d'informazione pertinenti per identificare le potenziali cause di non conformità influenzanti sfavorevolmente la qualità del servizio.

Le principali fonti d'informazioni sono:

- analisi dei processi che si svolgono all'interno dell'Istituto;
- risultati degli audit interni;
- analisi dei reclami dell'utente e delle RegISTRAZIONI non conformità;
- informazioni sulle offerte formative degli altri Istituti presenti sul territorio ed ogni altra informazione che si renda disponibile.

Sulla base di tali informazioni il DS, in collaborazione con la funzione RQA, decide sulla necessità di emettere una *Richiesta d'Azione Preventiva* alle funzioni interessate.

Le azioni preventive comprendono tutte quelle azioni di miglioramento dell'Istituto, volte all'incremento della qualità dei servizi ed attuate in accordo con la direzione dell'Istituto e con la Politica della qualità.

Il DS, in collaborazione con la funzione RQA, valuta la chiusura e l'efficacia delle azioni preventive con le stesse modalità viste per le azioni correttive.

Flusso delle attività

Attività	Responsabile	Documenti	Riferimenti
Compilazione della richiesta di azione preventiva <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAP	Manuale MAM-05
Individuazione delle cause e definizione dell'azione preventiva da intraprendere <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAP	
Applicazione dell'azione preventiva individuata <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAP	
Controllo attuazione azioni preventive <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAP	
Controllo efficacia azioni preventive intraprese (in sede di verifica ispettiva periodica) e chiusura azione <input type="checkbox"/>	DS + RQA	RAP	