



INDICE

Introduzione	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
BREVE STORIA DELLA STRUTTURA.....	3
DATI ANAGRAFICI.....	3
1 CAPITOLO : scopo e campo di applicazione	4
1.1 Scopo del documento	4
1.2 Campo di Applicazione ed Esclusioni.....	4
2 CAPITOLO : riferimenti	4
3 CAPITOLO : termini e definizioni.....	5
3.1 Definizioni riguardanti il Sistema di Gestione della Qualità.....	5
3.2 Acronimi riguardanti il Sistema di Gestione della Qualità	6
3.3 Definizioni e acronimi riguardanti l'ente.....	6
4 CAPITOLO : Sistema di Gestione per la qualità	7
4.1 Requisiti generali.....	7
4.2 Requisiti relativi alla documentazione	7
4.2.1 Generalità.....	7
4.2.2 Manuale della qualità	8
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti	8
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI	8
5 CAPITOLO : Responsabilità della Direzione.....	9
5.1 Impegno della Direzione	9
5.2 Attenzione Focalizzata al cliente	9
5.3 Politica della Qualità	9
5.4 Pianificazione della Qualità.....	10
5.4.1 Obiettivi per la qualità	10
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione della qualità	10
5.5 Responsabilità autorità e comunicazione.....	10
5.5.1 Responsabilità ed autorità	10
5.5.2 Organi collegiali, Organismi organizzativi e Figure Professionali	11
5.5.3 Rappresentante della Direzione	11
5.5.4 Comunicazione interna	11
5.6 Riesame della Direzione	12
5.6.1 Generalità.....	12
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame.....	12
5.6.3 Elementi in uscita del riesame	12
6 CAPITOLO : Gestione delle risorse.....	13
6.1 Risorse finanziarie.....	13
6.2 Risorse Umane	13
6.2.1 Generalità.....	13
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento	13
6.2.3 Valutazione della formazione e dell'aggiornamento.....	13
6.2.4 Documentazione e registrazione	13
6.3 Infrastrutture.....	14
6.4 Ambiente di lavoro	14
7 CAPITOLO : realizzazione del servizio	15
7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto	15
7.2 Processi relativi al Cliente.....	15
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio	15
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio.....	16



7.2.3	Comunicazioni con il cliente	17
7.3	Progettazione e sviluppo	17
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	17
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	18
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	18
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	18
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	19
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	19
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e allo sviluppo	19
7.4	Approvvigionamento	20
7.4.1	Processo di approvvigionamento	20
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	20
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	20
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	21
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed Erogazione dei servizi	21
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	21
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	22
7.5.4	Proprietà del cliente	22
7.5.5	Conservazione dei prodotti	23
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	23
8	CAPITOLO : misurazioni, analisi e miglioramento	24
8.1	Generalità	24
8.2	Monitoraggi e misurazioni	24
8.2.1	Soddisfazione del cliente	24
8.2.2	Verifiche ispettive interne	25
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	25
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi	25
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	26
8.4	Analisi dei dati	27
8.5	Miglioramento	27
8.5.1	Miglioramento continuo	27
8.5.2	Azioni correttive	27
8.5.3	Azioni preventive	27



Introduzione

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto Statale Istruzione Superiore "Marie Curie" di Tradate (Varese) si situa all'incrocio di varie direttrici della Provincia di Varese di cui le più importanti, vuoi sotto il profilo degli scambi commerciali, vuoi per quanto attiene il quotidiano flusso di traffico interprovinciale, vuoi altresì per quel che riguarda la contiguità con grandi poli di attrazione economica e culturale, sono costituite dalla Varese – Saronno – Milano e dalla Busto Arsizio – Gallarate – Como

La vicinanza con la Grande Malpensa, con l'aeroporto di Venegono inferiore e con il complesso industriale dell'AERMACCHI rendono la zona molto connotata e di grande interesse nazionale rispetto ad una vocazione per un verso tipicamente aeroportuale e per altro canto di vera e propria produzione aeronautica.

Tutta l'area è comunque globalmente caratterizzata da un'estesa industrializzazione che ha secolarmente sfruttato, subendone per altro anche le improvvise sfortune, la dovizia di acqua della Valle Olona.

Ricca ed estesa risulta per altri aspetti anche l'area del terziario avanzato, supporto indispensabile per uno sviluppo economico di alto profilo in linea con nuove tecnologie e villaggio globale.

Il nostro Liceo si colloca in modo pressochè equidistante anche dalle università presenti sul territorio: l'Università dell'Insubria di Varese, l'Università Cattaneo - LIUC - di Castellanza (VA), Le Università di Como (Politecnico - Insubria) e le Università di Milano (Politecnico, Statale, Bicocca, Cattolica, IULM). L'attuale presenza nell'Istituto di cinque indirizzi (Liceo Scientifico Tradizionale e Piano Nazionale Informatica - Liceo Classico - Liceo Linguistico - Liceo Sociopsicopedagogico e Liceo delle Scienze Sociali) è in grado di dare risposte diversificate alle richieste dei clienti, per un verso puntando costantemente sulla preparazione degli allievi in vista di un loro più che probabile inserimento universitario ma per altro canto non trascurando, anzi sottolineando marcatamente, gli aspetti educativi e di socializzazione, cercando di realizzare appieno quanto enunciato nella propria Mission:

"La nostra finalità è formare cittadini partecipi e responsabili, capaci di operare scelte di costante crescita umana e culturale nell'Università e nel Lavoro"

BREVE STORIA DELLA STRUTTURA

Il nostro Istituto presenta una complessità derivante dalle sue origini; sullo sviluppo successivo hanno inciso, sia come punto di forza ma anche come difficoltà, le differenti caratteristiche dei due indirizzi originali.

Il **Liceo Scientifico** inizia la sua attività a Tradate come sezione staccata del Liceo Scientifico di Saronno e acquisisce l'autonomia nel 1980; l'**Istituto Magistrale** viene costituito inizialmente quale sezione staccata dell'Istituto Magistrale di Varese, separandosene nel 1987.

Il piano di razionalizzazione voluto dalla legge n. 426/88 trova in Tradate una delle sue prime applicazioni e l'Istituto Magistrale nel 1989 diventa sezione annessa del Liceo Scientifico "Marie Curie".

Nel 1991 gli Organi Collegiali promuovono quattro sperimentazioni che ottengono l'approvazione Ministeriale: **Piano Nazionale Informatica** per il Liceo Scientifico, **Sociopsicopedagogica (piano Brocca)**, **Linguistica (Circ. Ministeriale n. 27)** e **Scienze Sociali**.

Queste ultime come sperimentazioni del tradizionale indirizzo magistrale.

A seguito della delibera della Giunta Provinciale del 30 novembre 2005, che ha attribuito al Marie Curie la possibilità di attivare l'indirizzo "Liceo Classico", la scuola ha modificato il proprio stato sociale, diventando **Istituto Statale di Istruzione Superiore (I.S.I.S.)**.

Dal 1 settembre 2007 è funzionante la prima classe dell'indirizzo **classico tradizionale** con l'estensione dello studio della lingua straniera (inglese) a tutti i 5 anni di corso.

DATI ANAGRAFICI

I dati anagrafici essendo soggetti a periodiche variazioni sono riportati **NELL'ALLEGATO N. 1 : DATI ANAGRAFICI**



1 CAPITOLO : scopo e campo di applicazione

Scopo del capitolo è di definire le finalità e gli ambiti di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità dell'I.S.I.S. "Marie Curie"

1.1 Scopo del documento

Il presente Manuale Qualità riporta la Politica per la Qualità del Liceo e i suoi obiettivi e definisce le prescrizioni adottate per assicurare la corretta applicazione, il mantenimento e il continuo miglioramento del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SQ) pensato per soddisfare tale Politica.

In particolare descrive:

- la responsabilità della Direzione della conduzione del SQ;
- la Politica e gli obiettivi della Qualità;
- la gestione delle risorse;
- l'organizzazione, la responsabilità ed i principi operativi dei vari processi;
- l'organizzazione, la responsabilità ed i principi operativi delle attività relative al monitoraggio ed al miglioramento del SQ.

Le descrizioni non inserite direttamente nel manuale sono contenute in documenti allegati ai quali si rimanda.

Questo manuale costituisce un riferimento per

- chiunque operi all'interno della struttura
- i clienti (gli studenti e le loro famiglie, l'università, il territorio ecc..)
- l'Organismo di certificazione

La struttura del presente manuale è stata mutuata dalla norma ISO/DIS 9001:2000: *Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti* della quale ripropone quasi integralmente la suddivisione in capitoli e l'indice per facilitare la corrispondenza tra punti della norma e sezioni del manuale.

1.2 Campo di Applicazione ed Esclusioni

Il documento si applica a tutto il personale del Liceo "Marie Curie" e a tutti i servizi e le attività svolte in questa struttura.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 sono applicati ad eccezione del 7.6 taratura degli strumenti come di seguito motivato: gli strumenti di misura utilizzati nei laboratori del Liceo "Marie Curie" sono utilizzati solo per la realizzazione dell'attività didattica e non per dimostrare la conformità del servizio ai requisiti stabiliti,

2 CAPITOLO : riferimenti

Scopo del capitolo è riportare le norme ISO e i regolamenti cogenti per le attività dell'ente e per l'applicazione del suo Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Liceo "Marie Curie", sia durante lo svolgimento delle attività operative sia durante la gestione del sistema di Qualità si attiene alle seguenti normative:

- UNI EN ISO 9000:2000: *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie.*
- UNI EN ISO 9001:2000: *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*
- UNI EN ISO 9004:2000: *Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.*
- Tutta la normativa di riferimento per le istituzioni scolastiche statali riportate nell'allegato DOCUMENTO delle LEGGI E DELLE NORME che viene controllato e tenuto aggiornato a cura del DSGA..



3 CAPITOLO : termini e definizioni

3.1 Definizioni riguardanti il Sistema di Gestione della Qualità

Audit: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutarla con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri della verifica ispettiva.

Azione correttiva: azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata.

Azione preventiva: azione adottata per eliminare la possibile causa di una potenziale non conformità.

Qualità: capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un prodotto, sistema, o processo di ottemperare ai requisiti di clienti e di altre parti interessate.

Sistema di gestione per la qualità: sistema per stabilire una politica per la qualità e obiettivi per la qualità per conseguire questi obiettivi.

Politica per la qualità: obiettivi e indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal vertice dell'organizzazione.

Prodotto: risultato di un processo.

Processo: attività che utilizza risorse per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.

Requisito per la qualità: requisito relativo alle caratteristiche inerenti a un processo – sistema.

Soddisfazione del cliente: opinione del cliente sul grado in cui il servizio ha soddisfatto le esigenze e le aspettative del cliente stesso.

Cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto o servizio.

Pianificazione della qualità: parte della gestione della qualità che mira a stabilire gli obiettivi per la qualità.

Miglioramento della qualità: parte della gestione della qualità che mira all'aumento dell'efficacia e dell'efficienza.

Organizzazione: insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni stabilite.

Struttura organizzativa: articolazione ordinata di responsabilità, autorità e relazioni tra persone.

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto o un servizio.

Parte interessata: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Non conformità: non ottemperanza a un requisito.

Conformità: ottemperanza a un requisito.

Reclamo: insoddisfazione del cliente.

Manuale Qualità: documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di una organizzazione.



3.2 Acronimi riguardanti il Sistema di Gestione della Qualità

Di seguito nel presente Manuale Qualità sono usati i seguenti acronimi:

AC	Azioni Correttive
AP	Azioni preventive
CQ	Comitato per la Qualità
IQ	Istruzioni
MOD	Moduli
MQ	Manuale Qualità
NC	Non conformità
PdQ	Politica della Qualità
PRQ	Processi
PQ	Procedure
RdP	Responsabile di processo
REG	Registrazioni
RQ	Responsabile di Gestione Sistema Qualità
SQ	Sistema di Gestione per la Qualità
VI	Audit

3.3 Definizioni e acronimi riguardanti l'ente

POF	Piano dell'Offerta Formativa
DS	Dirigente Scolastico
CD	Collegio del Docenti
CdC	Consiglio di Classe
FS	Funzione Strumentale (già Figura Obiettivo)
STAFF	Gruppo dei collaboratori della Direzione
CdI	Consiglio d'Istituto
DSGA	Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
Punti DOC	Punti di informazione, documentazione e modulistica
R.L.	Regione Lombardia



4 CAPITOLO : Sistema di Gestione per la qualità

Scopo di questo capitolo del Manuale è descrivere come il Liceo "Marie Curie" stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato il SQ e come ne migliora l'efficacia rispondendo ai requisiti della norma di riferimento.

4.1 Requisiti generali

Il Liceo per mettere in atto il SQ e garantire un miglioramento continuo ed efficace ha

- attuato l'approccio per processi indicato dalla norma:
 - mappando i processi fondamentali per il SQ e per la loro attuazione nell'organizzazione;
 - stabilendo i rapporti tra tali processi
 - garantendo un efficace funzionamento e controllo su tali processi
 - assicurando le risorse e le informazioni utili per i processi individuati
 - utilizzando metodi di monitoraggio, misurazione ed analisi di questi processi
 - realizzando azioni utili al conseguimento dei risultati predefiniti e al miglioramento continuo
- redatto le procedure documentate e definito le istruzioni di lavoro;
- individuato le risorse necessarie;
- predisposto la pianificazione della qualità e definito e documentato come ne saranno soddisfatti i requisiti

La individuazione dei processi e delle loro interazioni è riportata **nell'allegato 2 "MAPPATURA DEI PROCESSI"**.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

La documentazione del SQ include i documenti necessari ad assicurare il funzionamento e l'efficace controllo dei processi

4.2.1 Generalità

Il Sistema Qualità contempla una documentazione costituita da:

- a) **Manuale Qualità**: si articola in 8 capitoli redatti in riferimento ai corrispondenti 8 capitoli della Norma UNI EN ISO 9001:2000;
 - fornisce gli indirizzi generali per l'applicazione del Sistema,
 - definisce la struttura organizzativa che deve garantire il rispetto degli standard previsti
 - individua i criteri di gestione dei processi;
- b) **Processi** : indicano lo scopo, l'applicabilità, le responsabilità e le modalità operative per la realizzazione delle attività
- c) **Procedure**: descrivono le fasi di dettaglio di un processo o di una sua parte
- d) **Istruzioni Operative**: descrivono le fasi di dettaglio di una procedura;
- e) **Moduli**: costituiscono la documentazione base del sistema sulla quale effettuare le registrazioni e la raccolta dati.
- f) **Registrazioni** moduli sui quali sono state documentate le attività realizzate
- g) **Documenti di origine interna** : istituzionali e gestionali
- h) **Documenti di origine esterna** che comprendono:
 - documentazione tecnica le attrezzature e le infrastrutture del Liceo;
 - le norme UNI;
 - leggi e decreti attinenti il settore scuola ed enti di formazione;



- i) **Documenti contrattuali** che comprendono:
- Documenti relativi agli utenti
 - Documenti relativi al servizio proposto,
 - Documenti contrattuali di fornitura

Le procedure documentate del SQ sono riportati **nell'allegato 3 . "ELENCO PROCEDURE"**

4.2.2 Manuale della qualità

Il MQ è il Documento ufficiale che attesta l'impegno del Liceo "Marie Curie" ad operare in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2000, come tale è sottoposto ad azione di controllo e di aggiornamento.

Il manuale recepisce la indicazione della Regione Lombardia in quanto il Liceo Marie Curie si impegna ad operare in conformità con i requisiti richiesti dalla Regione stessa per l'ottenimento e il mantenimento dell'accreditamento per i servizi di formazione ed orientamento.

4.2.2.1 Responsabilità

Il Comitato della Qualità (CQ) ha la responsabilità di verificare che il Manuale Qualità risponda ai requisiti della norma di riferimento ed alla Politica della qualità definita dalla Direzione.

Il Responsabile di Gestione Sistema Qualità (RQ) ha delega del CQ per firmare per l'avvenuta verifica del documento e ha la responsabilità di :

- redigere il MQ con la collaborazione dello STAFF;
- aggiornare il documento e assicurarsi della sua distribuzione;
- verificare la congruità con i requisiti della norma di riferimento, con le Procedure, le Istruzioni e tutti i documenti del SQ.

Il DS ha la responsabilità di approvare il Manuale della Qualità.

4.2.2.2 Aggiornamento e distribuzione del MQ

L'aggiornamento del manuale Qualità avviene a cura del RQ e secondo le modalità contenute nella procedura **PQ 42.3 GESTIONE DOCUMENTI E DATI**.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

Il Liceo "Marie Curie" ha definito come gestisce e come tiene sotto controllo l'emissione, l'autorizzazione, la distribuzione e la modifica dei dati e dei documenti attinenti il proprio SQ, comprendendo anche i documenti di origine esterna.

Tutti i documenti del SQ sono univocamente identificati, codificati e gestiti secondo prestabilite responsabilità.

Il Manuale della Qualità, i Processi , le Procedure, la Modulistica e le Istruzioni operative sono identificati da un titolo, da un codice, da una data di emissione e da uno stato di revisione.

Nella **procedura PQ 42.3 Gestione Documenti e Dati** sono definite le modalità di gestione della documentazione e dei dati del SQ del Liceo (l'identificazione, l'elaborazione, la verifica l'approvazione, l'emissione, la distribuzione, l'archiviazione e le regole di modifica ai documenti).

Vengono descritte le regole per la gestione di quei dati necessari a calcolare gli indici di efficacia e di efficienza, di dotazione logistica, di situazione economica e finanziaria, competenze professionali e di relazioni col territorio richiesti dalla R.L.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI

Al fine di dare evidenza del conseguimento della conformità ai requisiti e dell'efficacia del Sistema di gestione per la qualità applicato, l'Istituto ha provveduto ad identificare documenti di registrazione, definendo i criteri di emissione, di archiviazione, conservazione e consultazione.

Il dettaglio della gestione dei documenti di registrazione della Qualità è descritto nella procedura **PQ 42.4 GESTIONE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ**.



5 CAPITOLO : Responsabilità della Direzione

Scopo del presente capitolo è di descrivere come il Dirigente Scolastico coadiuvato dallo Staff e dagli Organi Collegiali, definisce, sostiene e migliora il SQ.

5.1 Impegno della Direzione

La Direzione del Liceo "Marie Curie" si impegna a diffondere, far comprendere e far applicare all'interno dell'organizzazione il Sistema di gestione della Qualità.

La Direzione mantiene altresì le seguenti responsabilità:

- Valutare le necessità di funzionamento del Sistema sulla base della normativa vigente, delle legittime richieste dei clienti e dell'applicazione delle migliori prassi organizzative.
- Definire le strategie e la politica d'intervento per garantire il raggiungimento degli obiettivi programmati che prevedono il mantenimento dei requisiti richiesti per l'accreditamento per servizi di formazione e orientamento presso la R.L.
- Valutare le risorse necessarie e le risorse disponibili, mettendo in atto gli indispensabili aggiustamenti riguardo ai tempi operativi e agli eventuali correttivi relativamente alla realizzazione del Piano Annuale.
- Verificare periodicamente lo stato del Sistema sul piano organizzativo, considerando i livelli di qualità dei servizi erogati e la soddisfazione dei clienti

La Direzione riconosce l'apporto di ogni singolo componente del Liceo all'ottenimento della qualità dei servizi erogati mediante la condivisione e l'approvazione di ogni sforzo teso al miglioramento della qualità

L'azione di diffusione della cultura della qualità è stimolata dalla Direzione e supportata dall'intero STAFF attraverso azioni dirette ed indirette rivolte a tutto il personale del Liceo.

5.2 Attenzione Focalizzata al cliente

L'attenzione al cliente si attua attraverso momenti di verifica del grado di soddisfazione degli allievi, delle famiglie e del personale rispetto al servizio erogato dalla scuola.

Le modalità per monitorare la soddisfazione dei clienti sono dettagliate nel Capitolo 8, paragrafo 8.2.1.

Il contatto con i clienti durante il corso dell'anno scolastico si attua tramite:

- le riunioni degli organi collegiali
- gli incontri del Dirigente con i nuovi allievi delle classi prime e con i loro genitori
- gli incontri del Dirigente con studenti e famiglie o con i loro rappresentanti
- gli incontri dei docenti con le famiglie nel corso dei colloqui settimanali
- sistemi di comunicazione tradizionali e/o informatizzati
- specifiche procedure di gestione dei reclami

L'Istituto favorisce in tutti modi possibili le riunioni dei genitori, degli alunni e del personale con i loro rappresentanti, mettendo a disposizione, anche in ore serali, gli ambienti scolastici.

5.3 Politica della Qualità

La Politica per la Qualità, **allegato n. 4**, è stata dedinata per indicare gli obiettivi, definire i corrispondenti impegni per raggiungere gli obiettivi prefissati, individuare gli strumenti ritenuti più consoni, nonché le modalità più opportune per misurare la qualità raggiunta.

La Direzione si assicura che la politica per la qualità sia definita in un quadro strutturale e riesaminata per accertare la continua idoneità agli scopi dell'organizzazione.



La Direzione assicura che la Politica per la Qualità:

- sia appropriata all'Istituto, attraverso l'analisi periodica condotta con Verifiche Ispettive pianificate e con la revisione durante il Riesame della direzione;
- sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti – inclusi quelli stabiliti dalla R.L. per gli enti accreditati per la formazione e l'orientamento - ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità attuata attraverso l'impegno di ogni operatore;
- preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, con revisioni periodiche e pianificate del SQ;
- sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione assicurando e registrando la diffusione dell'informazione;
- sia riesaminata per accertarne la continua idoneità alla mission del Liceo, agli indirizzi di studio attivati e al territorio di riferimento..

5.4 Pianificazione della Qualità

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Annualmente vengono stabiliti traguardi da raggiungere nei vari settori, improntati ad un miglioramento misurabile che possano rappresentare per tutto il personale un impegno diretto nell'azione quotidiana di ciascuno.

Una volta all'anno, nel periodo indicato dal **Piano della Qualità**, nel Collegio Docenti e nel Consiglio d'Istituto vengono presentati i risultati del Riesame della Direzione, le relazioni riguardanti tutte le attività svolte all'interno del Liceo e in quella sede vengono fornite dalla Direzione indicazioni relative all'andamento generale dell'anno scolastico in termini di percentuali (promozioni, bocciature, debiti formativi) e di realizzazione del Piano annuale dell'Istituzione scolastica con particolare riferimento al POF.

Questi momenti di riflessione e di consuntivo delle attività diventano la base per la predisposizione degli strumenti operativi che serviranno al miglioramento dell'organizzazione nell'anno scolastico successivo. Gli obiettivi per la qualità del Liceo "Marie Curie" sono riportati nella POLITICA DELLA QUALITA'

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione della qualità

La pianificazione degli obiettivi viene attuata attraverso la definizione delle risorse messe in campo, degli strumenti utilizzati, della misura dei risultati, delle responsabilità e dei relativi tempi di attuazione.

La Direzione definisce annualmente il **piano della qualità** descrivendo e ripartendo temporalmente gli interventi. Attraverso l'applicazione di tale Piano il Liceo persegue durante l'intero anno scolastico gli obiettivi prefissati.

L'integrità del sistema di gestione per la qualità è garantita, in sede di Riesame della Direzione, anche quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso

Le risorse, i meccanismi e le strutture organizzative necessarie a conseguire gli obiettivi per la qualità sono periodicamente valutati.

Nei tempi previsti dalla L.R. vengono monitorati gli indicatori prescritti per gli enti accreditati per i servizi di formazione e orientamento.

5.5 Responsabilità autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

La Direzione assicura che le responsabilità e le autorità di ogni funzione descritta nel SQ. vengono definite e rese note nell'ambito dell'organizzazione.



L'organizzazione della scuola è descritta dal **Funzionigramma (allegato n.5)**.

L'organigramma nominativo è emesso annualmente da DS, gestito in forma controllata e diffuso nella scuola e su WEB.

5.5.2 Organi collegiali, Organismi organizzativi e Figure Professionali

Nel **MANSIONARIO (allegato 6)** sono descritti:

- la denominazione, la funzione, la responsabilità e l'autorità degli organi collegiali e degli organismi organizzativi
- la denominazione, la funzione, la responsabilità, le competenze, i compiti delle figure professionali operanti nella scuola

5.5.3 Rappresentante della Direzione

Come Rappresentante della Direzione è stato identificato il Dirigente Scolastico stesso che assicura che le prescrizioni delle norme che regolano il Sistema di Gestione della Qualità siano regolarmente aggiornate, applicate e mantenute.

Ha la responsabilità del controllo delle prestazioni di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità e della individuazione di eventuali necessità.

Ha la responsabilità di

- verificare l'applicazione e l'adeguatezza del SQ
- approvare il MQ, le procedure e le istruzioni.
- definire la Politica e gli obiettivi per la qualità della scuola.

Come coadiutore della Direzione per tutto quello che riguarda la qualità dei servizi è nominato un docente con adeguata formazione e competenza (RQ). Egli ha il compito di attuare quanto si rende necessario per garantire la realizzazione e la tenuta sistema qualità, esercitando un controllo periodico attraverso VI (audit) atte a verificare la conformità dell'operato di tutto il personale rispetto agli assunti dichiarati.

5.5.4 Comunicazione interna

La condivisione delle informazioni e dei dati è curata e puntuale affinché:

- tutti i processi decisionali possano essere basati su dati di fatto emersi da monitoraggi, redami, richieste e quant'altro;
- tutti possano disporre di informazioni/dati, necessari per la propria attività, completi e aggiornati;
- tutti siano incentivati a partecipare con consapevolezza alla vita scolastica;

Affinché la comunicazione e il trasferimento delle informazioni - nell'ambito di un sistema misto cartaceo e informatico - all'interno del Liceo "Marie Curie" possano essere adeguatamente gestiti, il DS, ha realizzato infrastrutture e acquisito idonei mezzi quali:

- posta elettronica;
- sito web con area riservata;
- software gestionali;
- comunicazioni scritte;
- sale riunioni attrezzate;
- Bacheche
- Punti DOC

Comunicazioni rilevanti per la gestione del sistema sono diffuse mediante la pubblicazione sul sito Web e/o mediante circolari scritte, affissioni in bacheca e nei Punti DOC

Ciascun responsabile provvede affinché le informazioni e i dati siano adeguatamente e tempestivamente diffusi alle funzioni interessate, in particolare quando vi sia un rapporto di coordinamento funzionale.



Tutte le comunicazioni sono approvate dal DS. **LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE** è descritta nella procedura **PQ 55.3** allegata a questo manuale.

5.6 Riesame della Direzione

5.6.1 Generalità

Con una cadenza annuale si svolge una riunione indetta e presieduta da DS che coinvolge lo STAFF al completo.

Tale riunione è finalizzata alla verifica del sistema di gestione per la qualità per assicurare la continua idoneità, per valutare l'efficacia ed adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, individuare le opportunità di miglioramento e le eventuali modifiche del sistema, della politica per la qualità e degli obiettivi per la qualità.

Il Riesame avviene attraverso l'analisi della relazione redatta dal RQ. che analizza una serie di situazioni critiche che possono avere influenza sulla qualità, dai reclami, ai rapporti di non conformità ai risultati delle V.I.

Tale relazione diviene parte integrante del riesame della Direzione.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

La riflessione sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità viene condotta sulla base del RAPPORTO QUALITA' redatto da RQ che contiene i seguenti elementi :

- azioni preventive e correttive individuate nel precedente riesami
- richieste e/o eventuali reclami avanzate dagli studenti e/o dalle loro famiglie e dai dipendenti
- risultati delle verifiche ispettive interne del SQ,
- misurazioni della soddisfazione dei Clienti e dei dipendenti
- risultati della visita dell'Organismo di Certificazione
- prestazioni dei Fornitori
- opportunità di miglioramento
- aspetti di sicurezza sul posto di lavoro.
- piano di formazione del personale
- obiettivi dell'anno in corso
- indicatori di processo

Altri elementi possono essere presi in considerazione in relazione allo sviluppo e alla maturità del processo. Gli elementi in ingresso sono documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione.

5.6.3 Elementi in uscita del riesame

Gli elementi in uscita sono documentati in apposita sezione del Verbale di Riesame della Direzione e devono comprendere decisioni ed azioni relative a:

- miglioramento delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e dei servizi
- adeguatezza e pianificazione delle risorse
- azioni correttive e preventive
- piano qualità per l'anno successivo
- piano di formazione del personale per l'anno successivo
- obiettivi per l'anno successivo
- indicatori di processo per l'anno successivo
- Necessità di aggiornamento del SQ

Il Verbale di Riesame della Direzione è redatto a cura del RQ ed approvato da DS;

Il Riesame della Direzione è archiviato quale documento di registrazione della qualità a cura del RQ.

Il resoconto, o suo estratto, viene diffuso ai partecipanti ed eventualmente ai responsabili delle attività da avviare.



IL RIESAME DELLA DIREZIONE è descritto nella procedura **PQ 56.0** allegata a questo manuale.

6 CAPITOLO : Gestione delle risorse

Nel presente capitolo sono descritte le modalità utilizzo, di gestione, di mantenimento in efficienza delle risorse finanziarie, umane, infrastrutturali (compreso l'ambiente di lavoro) e materiali del Liceo "Marie Curie".

6.1 Risorse finanziarie

Per quanto riguarda la gestione delle risorse finanziarie si rimanda alla procedura **PQ61.0 GESTIONE RISORSE FINANZIARIE**

6.2 Risorse Umane

6.2.1 Generalità

Il personale che esegue le attività che hanno influenza sulla qualità è idoneo ad operare per le attività assegnate, avendo maturato nella nostra scuola, o in altra istituzione scolastica, una adeguata abilità ed esperienza.

Il mansionario definisce per ogni posizione il relativo contenuto e le competenze necessarie all'adeguato svolgimento delle attività/operatività previste.

Il nuovo personale, è affidato per l'inserimento ad una persona, che, fornisce la formazione di base sulla qualità e sulla sicurezza, e valuta se il suo grado di addestramento è sufficiente per il nuovo compito o deve essere integrato con addestramento specifico.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura **PQ62.0: GESTIONE RISORSE UMANE**

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

L'aggiornamento del Personale è pianificato annualmente. Il DS mette a disposizione adeguate risorse umane, tecnologiche e finanziarie e facilita l'autoaggiornamento di docenti e non docenti.

6.2.3 Valutazione della formazione e dell'aggiornamento

L'efficacia delle azioni formative e di aggiornamento, sia pianificate che autonome, è valutata dal DS a seconda dei casi tramite questionari, colloqui e relazioni scritte.

6.2.4 Documentazione e registrazione

Informazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento e le esperienze professionali sono registrate sulla scheda individuale a cura della Segreteria Amministrativa.

Per ogni corso, seminario o altro momento formativo i documenti comprovanti l'avvenuto svolgimento, l'esito della formazione ed ogni altro materiale collegato sono archiviati nell'apposita cartelletta nel fascicolo personale.



6.3 Infrastrutture

Il Liceo "Marie Curie" gestisce aule, aule speciali, laboratori e palestre atti a garantire le condizioni opportune per lo svolgimento dell'attività didattica e formativa curricolare e extracurricolare.

Il Liceo "Marie Curie" mantiene efficienti e conformi ai requisiti di legge le strutture e le infrastrutture di propria competenza.

Le infrastrutture comprendono:

- *l'immobile e e gli impianti in esso contenute*
- *attrezzature, strumenti ed apparecchiature*

6.4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro è gradevole, con spazi idonei allo svolgimento delle attività in modo corretto e sicuro, conforme alle leggi vigenti.

L'edificio e tutti i locali, compresi i laboratori sono stati valutati secondo le norme antinfortunistiche.

Vengono effettuate le prove di evacuazione.

La corretta gestione dell'ambiente di lavoro, necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti del servizio ed alla salvaguardia di tutte le persone che operano all'interno della struttura, è gestita dal Responsabile per la Sicurezza e la Prevenzione Antincendio e verificata in forma pianificata e sistematica dal RQ in sede di Audit.

E' attivato un contratto con aziende specializzate per la manutenzione delle dotazioni antincendio. Sono monitorati i livelli di illuminazione, rumore, riscaldamento; tali valori sono gestiti in conformità alle norme vigenti. Viene gestita la sicurezza delle persone attraverso un servizio di portineria che assicura il controllo sugli ingressi.

La Gestione infrastrutture, la Gestione laboratori e aule speciali e la Gestione ambiente di lavoro , RIFIUTI SPECIALI e PULIZIE sono descritte rispettivamente nelle procedure PQ 63.0a , PQ 63.0b, PQ 64.0a, PQ 64.0b e PQ64.0c allegate a questo manuale.



7 CAPITOLO : realizzazione del servizio

Scopo del capitolo è di descrivere come il Liceo "Marie Curie" pianifica, organizza, realizza e tiene sotto controllo i propri processi principali mappati in allegato n. 2.

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

Per la pianificazione del processo di erogazione dell'attività formativa sono tenute sotto controllo le seguenti fasi:

- definizione degli obiettivi da raggiungere
- *programmazione delle attività didattiche ed extradidattiche*
- *reperimento delle risorse umane e materiali*
- *gestione operativa delle attività*
- *verifica del raggiungimento degli obiettivi*
- *definizione delle attività di recupero a fronte di esito negativo della valutazione*
- *valutazione della soddisfazione finale dell'utente*

La pianificazione della realizzazione del prodotto è coerente con i requisiti di tutti i processi del sistema di gestione per la qualità.

Per quanto riguarda la progettazione di percorsi formativi si rimanda al paragrafo 7.3.

7.2 Processi relativi al Cliente

Il sistema CLIENTE in ambito scolastico risulta complesso da definire dal momento che esso tiene conto delle esigenze ed aspettative di numerose componenti.

Il cliente immediato è costituito dallo Studente che utilizza i servizi formativi.

Alle spalle dello studente però esiste il cliente Famiglia che affida alla scuola, tramite l'iscrizione, la formazione culturale ed umana del proprio figlio. La famiglia è portatrice di esigenze e requisiti che esprime attraverso gli organi collegiali.

Il Liceo "Marie Curie" è tenuto anche al rispetto dei requisiti definiti dal Ministero che assume, in questo contesto, anche la funzione di cliente.

Il cliente si espande inoltre fino a comprendere gli Enti locali, Consorzi, altre Istituti Scolastici, Fondazioni, Enti erogatori di finanziamenti tra i quali la Regione Lombardia (es: Fondo Sociale Europeo) che definiscono specifici requisiti, esigenze, aspettative.

Compito del Liceo è pertanto di tenere conto di tutte queste esigenze e di trasformarle in specifiche di servizio capaci di soddisfare le richieste di questa complessa e composita clientela.

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

7.2.1.1 Determinazione dei requisiti per servizi interni all'Istituto

Il Liceo "Marie Curie" stipula un "Contratto Formativo" con i propri "Clienti" assicurando la definizione ed esecuzione dei percorsi formativi in conformità ai programmi Ministeriali, per il raggiungimento delle finalità dei programmi e dei corsi di studio ed a quanto definito e documentato nel Sistema Qualità.

Tale contratto è definito anche tenendo conto delle esigenze espresse ed inesprese che vengono recepite durante il processo di comunicazione con il cliente.

I servizi formativi possono essere realizzati con risorse sia interne che esterne al Liceo.



Nel caso di utilizzo di risorse umane esterne non si configura outsourcing in quanto la pianificazione, la progettazione e la tenuta sotto controllo dell'erogazione del servizio è comunque sempre interna alla scuola.

Determinazione dei requisiti per servizi con finanziamento esterno

Il Liceo "Marie Curie" si mantiene costantemente informato sui programmi di finanziamento degli enti pubblici, in particolare della Regione, del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale e della U.E.

Sulla base delle esigenze del Liceo stesso e delle specifiche imposte dall'Ente finanziatore, avvia un processo di progettazione per la definizione degli specifici interventi formativi.

La determinazione dei requisiti, le modalità di riesame e le specifiche di erogazione del servizio, nonché la verifica della soddisfazione dei requisiti 7.3, sono riportati in dettaglio nella procedura **PQ73.0b PROGETTAZIONE CORSI FINANZIATI DA TERZI.**

7.2.1.2 Determinazione dei requisiti per servizi interni all'Istituto

La specificità degli studi liceali, che non orienta immediatamente a scelte di tipo professionale porta a privilegiare l'elaborazione di percorsi di formazione pensati per aiutare gli allievi a divenire consapevoli e criticamente autonomi, in grado di inserirsi nella complessità della vita e della società odierna.

Ciò si realizza tramite un dialogo trasparente con le componenti genitori e studenti, le sollecitazioni dei quali sono vagliate e tenute presenti nella programmazione del piano delle attività, al fine di creare un ambiente di studio e di formazione attento ai seguenti problemi:

- *assolvimento dell'obbligo scolastico*
- *dispersione*
- *orientamento e riorientamento in itinere,*
- *recupero e sostegno di conoscenze e competenze*
- *sviluppo di competenze spendibili anche in un futuro professionale*
- *crescita culturale per gli studenti desiderosi di approfondimento (corsi di eccellenza, sistema dei crediti formativi).*

Sulla base di tali indicazioni il CD elabora il POF che rappresenta il "Contratto" che il Liceo "Marie Curie" stabilisce con gli studenti e le famiglie.

LA GESTIONE DEL POF è descritta nella PQ 72.0a , allegata al manuale .

La famiglia, tramite il processo di iscrizione accetta le condizioni di fornitura del servizio formativo, le specifiche e le relative modalità e tempistiche di realizzazione, come descritto nella PQ 72.0b:ISCRIZIONI

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Il riesame dei requisiti stabiliti nel POF viene effettuato dal CD prima dell'avvio delle attività didattiche sulla base delle seguenti informazioni:

- esperienze dell'anno precedente;
- risorse umane, tecniche e di laboratorio disponibili.
- esigenze/reclami emersi dal cliente, dal territorio, dal personale del Liceo;
- normativa e direttive nazionali.

Il risultato del riesame e delle conseguenti azioni/modifiche sono documentate nel verbale del CD e conservate come registrazione della qualità.

Qualora, a seguito di nuove esigenze degli utenti / famiglie, problematiche sulla qualità del servizio, cause di forza maggiore fosse necessario modificare i requisiti del servizio, il POF viene revisionato, sottoposto a nuova approvazione e messo a disposizione degli interessati.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura **PQ 72.0a : Gestione POF.**



7.2.3 Comunicazioni con il cliente

La comunicazione con il cliente è gestita in forma mediata :

- dai docenti
- dal personale di segreteria
- tramite sito w eb;

e in forma diretta:

- ai rappresentanti degli studenti in sede di Comitato Studentesco, di gruppo o assemblea di classe, di assemblee di Istituto
- ad personam (comunicazioni alle famiglie, libretto personale dell'alunno) utilizzando i canali di posta ordinaria, posta elettronica e telefax
- con incontri/riunioni.
- In sede di CdC e Cdl

Il "cliente" viene costantemente aggiornato sui cambiamenti più importanti nell'ambito di organizzazione, nuovi servizi, sistema gestione qualità, progetti ed attività caratterizzanti il Liceo.

Ai reclami viene fornita sempre adeguata e tempestiva risposta scritta: ogni reclamo viene gestito come una non conformità: si analizza la problematica coinvolgendo i RdF, si identificano le cause, si indicano le azioni correttive che vengono messe in atto per eliminare il problema.

Per ulteriori dettagli si rimanda alle procedure:

PQ 82.1 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE

PQ 83.0 TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ

PQ 55.3 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

7.3 Progettazione e sviluppo

Le attività di progettazione riguardano essenzialmente due tipologie di interventi:

- progettazione di corsi finanziati da terzi
- progettazione di corsi interni

Questi ultimi sono gestiti con modalità e documenti improntati ad una maggiore semplicità e snellezza come riportato nella procedura **PQ 73.0a PROGETTAZIONE INTERNA**

Per quanto riguarda invece la progettazione di corsi finanziati si rimanda, per i dettagli, alla procedura **PQ 73.0b PROGETTAZIONE CORSI FINANZIATI DA TERZI.**

In particolare i corsi finanziati dalla Regione Lombardia tengono conto, sin dalla fase di progettazione iniziale e poi nelle successive fasi di approvvigionamento, erogazione e monitoraggio, dei requisiti richiesti dall'accREDITAMENTO.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Ogni singolo progetto ha un suo piano delle attività, definito a cura del Responsabile di progetto.

Per garantire il controllo delle attività di progettazione l'Istituto:

- definisce il Responsabile del progetto
- definisce i dati in ingresso (dati di base, requisiti)
- pianifica le singole fasi del progetto indicando tempi e interfacce organizzative
- identifica le necessità di risorse sia di personale che di strutture e materiali
- sviluppa le diverse fasi come pianificato definendo:
 - le specifiche del servizio,
 - le modalità di erogazione dell'attività formativa
 - le fasi e le modalità di controllo
- definisce le fasi di verifica della progettazione



- definisce le fasi di riesame del progetto

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono aggiornati in funzione del progredire della progettazione e dello sviluppo e documentate sul relativo modulo di progetto a cura del Responsabile di progetto.

Il Liceo "Marie Curie" utilizza una modulistica per la gestione dei progetti adattata alla complessità del progetto stesso.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

I dati e i requisiti di base per la progettazione, compresi quelli cogenti per leggi e regolamenti, sono identificati, documentati prima della redazione del progetto, la loro definizione è riesaminata per assicurarne l'adeguatezza.

È compito della COMMISSIONE POF definire e controllare che gli elementi siano completi, non ambigui e non in conflitto tra di loro, nonché assicurare il loro aggiornamento lungo tutte le fasi della progettazione e il loro riesame per verificarne l'adeguatezza.

Vengono analizzati:

- *i fabbisogni degli utenti*
- *i requisiti cogenti applicabili;*
- *i requisiti richiesti dall'ente finanziatore;*
- *i requisiti tecnici (standard formativi, programmi, contenuti, ecc);*
- *le informazioni derivanti da precedenti progettazioni e/o esecuzioni similari;*
- *ogni altro requisito essenziale per la progettazione e lo sviluppo.*

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

I risultati della progettazione sono espressi in forma documentale, in modo da poter essere verificati e approvati prima del loro rilascio.

Tali risultati devono:

- *soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo;*
- *fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento di materiali e personale necessari, l'esecuzione e il coordinamento dei servizi formativi;*
- *definire la modalità di verifica*
- *definire i criteri di accettazione;*
- *definire le caratteristiche tecniche critiche o importanti;*
- *definire la modalità di verifica della soddisfazione finale degli utenti*

I documenti contenenti i risultati della progettazione sono verificati prima della loro emissione.

I documenti di progettazione sono quindi firmati, per approvazione, dal Responsabile di Progetto e da DS, tale approvazione assicura che i dati di ingresso siano stati correttamente interpretati e recepiti e che i dati di uscita forniti siano in accordo con le prescrizioni funzionali e qualitative.

Inoltre, ove previsto, il progetto viene inviato, secondo le modalità definite nel bando di concorso, per le approvazioni, all'Ente finanziatore.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il riesame del progetto è un'attività pianificata e documentata svolta allo scopo di:

- *valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti,*
- *individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie;*
- *accertare che risultino soddisfatte le esigenze e le aspettative del cliente e di quelle funzioni che all'interno dell'organizzazione ricevono gli elementi di riuscita dei processi.*

L'attività di riesame è svolta dal Responsabile di progetto, dalla FS coinvolta e dal DS.

Al riesame del progetto partecipano anche tutte le funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e sviluppo oggetto del riesame.



Le modalità di esecuzione sono indicate nelle **PQ 73.0a** e **PQ 73.0b**.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie sono conservate come documenti di registrazione della qualità sul modulo di progetto

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione viene condotta, secondo modalità definite in tempi pianificati, al fine di accertare la conformità dei risultati emersi nelle diverse fasi rispetto alle prescrizioni contrattuali e ai requisiti riportati di base.

Dopo essere stati sottoposti alla verifica, i documenti sono approvati dal responsabile di progetto.

L'azione di verifica è documentata e conservata sul modulo di progetto.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie sono conservate come documenti di registrazione della qualità sul modulo stesso.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

Le attività di validazione del progetto sono pianificate e finalizzate ad assicurare che il servizio formativo risultante dalla progettazione sia in grado di soddisfare le esigenze dell'utente.

La validazione viene condotta e completata prima della consegna del progetto e comunque prima dell'esecuzione del percorso formativo.

La validazione della progettazione è realizzata tramite:

- *confronto degli obiettivi dichiarati ed i risultati di progettazione raggiunti*
- *confronto con progetti analoghi realizzati con esito positivo*
- *identificazione delle criticità della fase di progettazione e di esecuzione*
- *possibilità di non conformità durante l'esecuzione (assenza di docenti, indisponibilità di attrezzature critiche) proponendo soluzioni alternative anche a fronte di eventuali imprevisti.*
- *utilizzo di personale qualificato*
- *approvazione del progetto da parte dell'ente finanziatore*

La validazione può prevedere anche corsi pilota per tarare la progettazione e la corrispondente esecuzione di percorsi formativi, oppure un monitoraggio in fase di esecuzione per rilevare i risultati in relazione a processi ritenuti critici.

Tali attività hanno lo scopo di verificare le soluzioni progettate e di acquisire conoscenze per migliorare le successive progettazioni.

Le registrazioni dei risultati delle validazioni e delle eventuali azioni necessarie sono conservate come documenti di registrazione della qualità sul modulo stesso.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche alla progettazione e allo sviluppo

Per modifiche alla progettazione si intendono le variazioni apportate ad una fase del progetto che si riteneva conclusa.

Le modifiche alla progettazione possono presentarsi:

- *in occasione dei riesami,*
- *su segnalazione del cliente,*
- *in occasione del riscontro di non conformità,*
- *su segnalazione dei partecipanti*

Le modifiche proposte vengono analizzate dal Responsabile di progetto; nel caso siano ritenute fattibili, esse costituiscono nuovi dati in ingresso alla progettazione, e devono essere annotate sulla documentazione relativa al progetto.

La verifica e l'approvazione delle modifiche alla progettazione sono identificate ed operate dagli stessi operatori che hanno elaborato il documento originario.



7.4 Approvvigionamento

Il Liceo "Marie Curie" ha predisposto e mantiene attive procedure documentate per assicurare che il prodotto o servizio acquistato sia conforme alle norme cogenti e ai requisiti specificati e congruenti con il SQ.

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Gli approvvigionamenti, gestiti dal DGSA, sono regolati dalla **PQ 74.0 APPROVVIGIONAMENTO** che definisce:

- o *i criteri e le modalità di valutazione dei fornitori;*
- o *le modalità degli approvvigionamenti, definendo le responsabilità e le competenze per la gestione degli ordini;*
- o *la valutazione sistematica degli approvvigionamenti effettuati.*

Tutti i rapporti di approvvigionamento sono regolati da appositi contratti in cui sono specificate le condizioni e le caratteristiche della prestazione richiesta e richiamate le eventuali normative tecniche di riferimento e i criteri di accettabilità.

I fornitori sono qualificati per mezzo di una valutazione delle loro capacità di soddisfare le diverse esigenze qualitative in funzione del lavoro eseguito o del servizio fornito.

Laddove appropriato i requisiti relativi ai prodotti ed ai processi vengono sviluppati in collaborazione con i fornitori stessi.

I fornitori con cui il Liceo "Marie Curie" intende instaurare un rapporto di fornitura, vengono sempre preventivamente valutati e qualificati.

Le prestazioni dei fornitori vengono costantemente monitorate per garantire la qualità del servizio fornito.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le informazioni per l'approvvigionamento dei prodotti/servizi descrivono:

- o *In modo dettagliato il bene o il servizio da acquistare (qualità, quantità, tipo, ecc)*
- o *Le modalità di fornitura (tempi, modalità di consegna, ecc)*
- o *I destinatari della richiesta*
- o *Le condizioni economiche (prezzo, modalità di pagamento, ecc)*
- o *i requisiti per l'approvazione del prodotto/servizio;*
- o *i requisiti per la qualificazione del personale;*
- o *le procedure in caso di contestazione*
- o *l'identificazione e rintracciabilità (solo per beni materiali).*

Il Liceo "Marie Curie" assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati per l'approvvigionamento prima della loro comunicazione al fornitore.

Gli ordini e i contratti sono predisposti dal D.S.G.A. approvati dal D.S. e, se previsto dalla norma, dal C.d.I.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Il Liceo "Marie Curie" stabilisce ed effettua i controlli per assicurare che i prodotti e i servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

La prima verifica viene effettuata in accettazione (con riserva) e trova riscontro in un controllo visivo della merce e nella firma dell'addetto alla portineria.

I beni materiali in ingresso vengono controllati dall'addetto agli acquisti della segreteria amministrativa e dall'Ufficio o persona fisica che ha richiesto l'acquisto.

Le fatture saranno liquidate, una volta espletati i controlli e il collaudo, quando richiesto, compatibilmente con la situazione di cassa del Liceo, secondo le modalità – tipo di pagamento e data scadenza - che vengono concordate con le singole ditte fornitrici e che sono riportate sulle fatture.



Sulla fattura in pagamento dovrà essere apposto il timbro del D.S. e del DSGA che ne autorizzano la liquidazione.

Qualora il collaudo non dia responso positivo, si provvederà alla compilazione di un Rapporto di non Conformità, che verrà inviato al fornitore.

In caso di beni o materiali si provvede ad isolare il materiale non conforme per impedirne l'utilizzo.

Per quanto riguarda la gestione dei prodotti non conformi si rimanda alla procedura **PQ 83.0 GESTIONE NON CONFORMITÀ**

7.5 Produzione ed erogazione dei servizi

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed Erogazione dei servizi

L'erogazione del servizio didattico è un processo fortemente influenzato dall'Utente stesso che è "Cliente" portatore di esigenze e di aspettative, ma anche parte integrante dell'attività non potendo quest'ultima prescindere dalla sua fattiva partecipazione.

Inoltre, non potendo testare il servizio senza la partecipazione dell'utente, diventa fondamentale tenere sotto controllo il processo attraverso una puntuale pianificazione e validazione.

Il Liceo "Marie Curie" pianifica e svolge le attività di erogazione di servizi didattici e di formazione in condizioni controllate come descritto nei punti precedenti.

La realizzazione dell'attività didattica si svolge secondo le seguenti fasi:

- *preparazione di una programmazione annuale indicante obiettivi e metodologie adottate*
- *calendarizzazione delle attività didattiche ed extradidattiche*
- *formazione delle classi (studenti e personale docente);*
- *programmazione del percorso formativo per disciplina/classe;*
- *realizzazione delle attività programmate*
- *monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi;*
- *predisposizione di attività di recupero e sostegno;*
- *registrazione delle attività di verifica e recupero*
- *valutazione finale*
- *raccolta, analisi e valutazione delle informazioni al fine di pianificare il miglioramento del servizio.*
- *registrazione delle attività realizzate.*

Le modalità di realizzazione del servizio sono descritte nelle procedure **PQ 75.0A GESTIONE ATTIVITÀ** e **PQ 75.0B GESTIONE ATTIVITÀ INTEGRATIVA** allegata a questo manuale.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

Il Liceo "Marie Curie" attua processi che non possono essere completamente valutati mediante controlli, collaudi e prove prima dell'erogazione del servizio, in quanto le carenze del processo possono emergere solo in fase di realizzazione del servizio stesso.

La validazione viene definita periodicamente attraverso l'analisi dei seguenti elementi

- qualificazione del personale destinato all'attività didattico-formativa;
- la gestione di tutte le strutture, le infrastrutture e le attrezzature
- registrazione di tutte le attività e delle verifiche effettuate in corso d'opera;
- continuo monitoraggio da parte dei docenti dell'andamento del servizio;

Annualmente, sulla base di:

- risultati ottenuti dall'attività di verifica e valutazione,



- questionari di "soddisfazione dei clienti",
- andamento dell'attività di recupero e sostegno,

La validazione del servizio fornito avviene per i diversi ambiti e secondo le proprie competenze durante:

- le riunioni di STAFF
- Le commissioni POF e DIDATTICA
- i Consigli di Classe
- le riunioni per materia
- i coordinamenti di indirizzo
- il Collegio dei Docenti
- Il Consiglio di Istituto

Questi organismi forniscono indicazioni:

- per la programmazione futura,
- per l'aggiornamento del POF
- per il miglioramento del servizio.

Tutte le attività di questi organismi vengono registrate in appositi verbali consegnati al DS che li mette a disposizione di tutta l'organizzazione per le attività di miglioramento del sistema.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Tutte le informazioni relative al percorso formativo sono archiviate in modo da garantire la corretta identificazione del servizio e la rintracciabilità di tutte le decisioni, attività e verifiche effettuate.

Le modalità di identificazione e i sistemi per controllare la rintracciabilità dei prodotti e dei servizi sono riassunte nella tabella di **identificazione e rintracciabilità allegato n. 7**.

Responsabili dell'identificazione e della rintracciabilità dei servizi sono tutti i docenti e non docenti nonché i relativi organi collegiali.

7.5.4 Proprietà del cliente

Il Liceo "Marie Curie" garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti e dei dati di carattere personale forniti dagli studenti e dalle relative famiglie nonché quelli consegnati dal personale in servizio a qualsiasi titolo.

A tutela dei dati sensibili e giudiziari di tutti il Liceo "Marie Curie" garantisce l'applicazione del D.Lgs del 31/12/1996 n. 675 recepite ed integrate nel successivo CODICE della PRIVACY..

Nel caso di progetti finanziati l'utilizzo di strutture, materiali, attrezzature fornite dall'Ente Erogatore di finanziamento, è regolamentato da quanto previsto nel bando.

Il Liceo, prima di iniziare qualsiasi attività, verifica tutte le attrezzature, materiali, risorse ed ogni proprietà anche intellettuale, eventualmente fornite dall'Ente finanziatore.

Per le attrezzature fornite si prevede:

- *la verifica di adeguatezza e funzionalità delle attrezzature/infrastrutture rispetto agli accordi contrattuali;*
- *le modalità di gestione, utilizzo, immagazzinamento ed eventuale manutenzione;*
- *la notifica al cliente, in caso di prodotti inadeguati, persi o comunque inadatti all'uso.*

Qualora documenti o beni di proprietà del cliente (o Ente finanziatore) dovessero andare smarriti, deteriorati o danneggiati DS provvede prontamente a comunicare al cliente tale evento ed a concordare con lo stesso le modalità di ripristino della situazione conforme.



Tali attività vengono registrate sulla scheda di non conformità e gestite secondo quanto previsto al capitolo 8.3.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Il Liceo "Marie Curie" garantisce l'integrità e la conservazione dei documenti e dei materiali didattici in tutte le fasi delle attività di erogazione del servizio.

In funzione della tipologia dei documenti e del materiale il Responsabile di Funzione individua, all'interno di quelle codificate dall'organizzazione, le modalità più idonee per conservare integro quanto affidatogli.

Le modalità di gestione dei documenti e dei materiali sono descritte nelle procedure **PQ 42.3 GESTIONE DOCUMENTI E DATI** , **PQ 63.0a GESTIONE INFRASTRUTTURE**, **PQ 63.0b GESTIONE LABORATORI E AULE SPECIALI**

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

Questo punto della norma non viene descritto per le motivazioni esposte al punto 1.2 del presente Manuale.



8 CAPITOLO : misurazioni, analisi e miglioramento

Scopo del capitolo è di descrivere come il Liceo "Marie Curie" pianifica, organizza, realizza e tiene sotto controllo le misurazioni del servizio e dei suoi processi, come analizza tali dati e come mette in atto le azioni per garantire il costante miglioramento del SQ e dei relativi servizi.

8.1 Generalità

Il Liceo "Marie Curie" pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- o *dimostrare la conformità dei servizi forniti e del processo adottato;*
- o *assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;*
- o *migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.*

Sono individuati i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche, e l'estensione della loro utilizzazione.

Le misurazioni sono finalizzate a verificare l'efficacia del processo e la coerenza con gli obiettivi della Qualità.

Nel processo di erogazione di un'azione formativa, data la sua natura interattiva, i disservizi e le criticità ricadono subito sui partecipanti - clienti che li percepiscono immediatamente e successivamente a cascata sull'intero "Sistema Cliente".

Acquista, dunque, fondamentale importanza, non solo il controllo della progettazione dell'azione formativa (come è stato visto nel cap. 7.3), che è sistematico, preciso e completo, ma anche un sistema di controllo del processo di erogazione della attività didattica, che contribuisce a prevenire l'insorgere di problemi e disservizi durante l'erogazione e permette, in ultimo, di intervenire tempestivamente laddove si verificano delle non conformità.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Il Liceo "Marie Curie" tiene sotto costante controllo le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto offertogli e su quanto ritiene soddisfatte le proprie esigenze.

Lo strumento più immediato è l'utilizzo di questionari che vengono sottoposti alle parti interessate:

- o valutazione della soddisfazione degli studenti
- o valutazione della soddisfazione delle famiglie
- o valutazione della soddisfazione dei dipendenti
- o valutazione della soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione e alle attività integrative oltre ai corsi finanziati da terzi

A questi strumenti si affiancano

- o le richieste, i reclami e le proposte dei clienti
- o gli indicatori di processo individuati per la tenuta sotto controllo della soddisfazione del cliente; *in particolare per le attività finanziate dalla Regione Lombardia si parte dal presupposto che gli indici richiesti dalla R.L. siano anche gli indicatori della sua soddisfazione quindi i valori ottenuti per questi indici corrispondono alla misura della soddisfazione di questo cliente.*

Le modalità di raccolta dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti ed i criteri di analisi, come pure il trattamento dei reclami sono descritti nella **PQ 82.1 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE**.

Gli indicatori di processo sono gestiti in conformità alla **PQ 85.1 GESTIONE MIGLIORAMENTO CONTINUO**.



8.2.2 Verifiche ispettive interne

Le verifiche ispettive interne hanno lo scopo di verificare il funzionamento del sistema, la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e alle strategie decise dal Liceo, la sua applicazione e in particolare la sua efficacia.

Le VI ha anche lo scopo di monitorare i requisiti dell'accreditamento presso la R.L.

La programmazione, pianificazione ed esecuzione delle verifiche ispettive interne, sono di competenza del RQ.

Le verifiche ispettive sono effettuate annualmente, ma possono essere realizzate anche con maggiore frequenza e riguardare solo alcuni processi in funzione del grado in applicazione del sistema, per verificare il grado di qualità raggiunto e programmare ulteriori miglioramenti.

Le verifiche ispettive interne sono effettuate da personale competente ed indipendente dall'attività verificata. Qualora non fosse disponibile personale interno qualificato possono essere utilizzati Valutatori esterni in possesso dei requisiti di qualificazione.

Le verifiche ispettive vengono realizzate tramite raccolta di evidenze oggettive su liste di riscontro.

I rapporti di audit, sono trasmessi al DS e distribuiti a tutte le funzioni oggetto di verifica.

Le modalità di preparazione e attuazione delle VI sono descritte nella procedura **PQ 82.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE**.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'efficienza ed efficacia dei processi sono misurate, da appositi indicatori. Tale misurazione ed analisi è svolta dal RQ in collaborazione con CQ ed i responsabili delle singole funzioni.

I risultati, al fine del miglioramento dei processi, sono valutati durante il Riesame della Direzione.

In tale occasione vengono verificati gli indicatori in confronto con gli obiettivi da raggiungere definiti nel precedente Riesame.

In caso di esiti negativi si valutano le azioni correttive necessarie a riportare il processo sotto controllo.

Gli indicatori di processo sono descritti nella **PQ 85.1 PROCEDURA GESTIONE MIGLIORAMENTO CONTINUO**.

Oltre agli indicatori specifici per il monitoraggio dei processi istituzionali, vengono tenuti sotto controllo gli indicatori richiesti dalla L.R..

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Il Liceo "Marie Curie" effettua controlli e misurazioni documentati per valutare l'apprendimento degli allievi e indirettamente la capacità di erogazione del servizio, tramite check iniziali, intermedi, finali.

Viene inoltre programmata un'indagine per valutare il grado di soddisfazione del cliente.

Sono pianificati controlli sistematici per verificare che il percorso formativo soddisfi le esigenze del cliente al raggiungimento degli obiettivi formativi definiti.

Le modalità di misurazione si differenziano a seconda della tipologia di servizio:

- o attività didattica di Istituto
- o corsi finanziati

Per quanto riguarda l'attività didattica di Istituto, spetta ai docenti in fase di programmazione annuale e di dettaglio definire:

- o le modalità di realizzazione delle verifiche
- o i valori e i criteri di accettabilità;
- o i tempi di realizzazione.

Questi controlli innescano attività volte al sostegno/recupero degli allievi che hanno esigenze di formazione suppletiva e meccanismi di miglioramento del processo di erogazione.

Il percorso formativo che non ha raggiunto il valore minimo stabilito dai parametri definiti, viene discusso in CdC e valutate le azioni da intraprendere. (vedere **PQ 75.0a GESTIONE ATTIVITA' FORMATIVA**)

Nel caso di corsi finanziati il responsabile del progetto indica le prove da adottare e vengono definite nel documento di partecipazione al bando.

Tali prove forniscono indicazioni sulla corretta progettazione del corso.

Il Responsabile del progetto mantiene registrazione scritta degli esiti dei controlli sul modulo di progetto.

Qualora dai dati emersi risultasse un errore di progettazione spetta al Responsabile di Progetto di mettere in atto modifiche per ricondurre il progetto in condizioni di conformità.



Tali attività vengono gestite secondo quanto previsto nella **PQ 73.0b PROGETTAZIONE CORSI FINANZIATI DA TERZI**.

I controlli effettuati per i corsi finanziati sono riportati nei paragrafi successivi.

8.2.4.1 Controlli da effettuarsi all'inizio del corso

- Verifica della idoneità della attrezzature didattiche e delle aule (capienza, disposizione, condizioni climatiche, comfort, igiene);
- Verifica delle presenze;
- Verifica dei prerequisiti di accesso al corso (ove richiesti);
- Verifica dell'avvenuta distribuzione del programma / calendario e del materiale didattico e di consumo in quantità sufficienti.

8.2.4.2 Controlli in itinere

Durante l'erogazione dell'azione formativa, a intervalli stabiliti nelle specifiche di controllo in sede di progettazione, il Responsabile del progetto, in collaborazione con il docente stesso svolge le seguenti verifiche:

- valutazione del livello di attenzione, partecipazione e gradimento dei partecipanti;
- valutazione del programma svolto in relazione agli obiettivi formativi previsti;

Il rilievo di non conformità durante i controlli precedenti viene documentato sulla scheda di non conformità e valutato in sede di riesame del progetto.

8.2.4.3 Controlli ex-post

Il Responsabile del Progetto, al termine dell'erogazione dell'azione formativa, verifica:

- il raggiungimento degli obiettivi formativi fissati in fase di progettazione, mediante test finale;
- la soddisfazione del cliente mediante apposito questionario distribuito ai partecipanti per verificare il livello di gradimento complessivo del corso e di soddisfacimento delle aspettative, degli strumenti metodologici utilizzati dai docenti, dell'efficienza dell'organizzazione e dei servizi di supporto.

Tale rilevazione porterà ad evidenziare i punti di forza e di debolezza del corso e permetterà al Responsabile del progetto di tenerne conto nelle nuove progettazioni.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

Nei servizi erogati dal Liceo Marie Curie, nei quali la produzione è contemporanea all'erogazione, tutta l'organizzazione pone la massima attenzione nell'evitare che vengano erogati servizi non conformi e, se questo avviene, vengono subito messe in atto azioni correttive e/o preventive per minimizzarne l'impatto e per evitare il ripetersi di fenomeni indesiderati.

Ogni qualvolta viene individuata una non conformità di prodotto o di sistema si procede a:

identificare le disfunzioni (di materiali, servizi, processi),

- *trovare le cause che hanno portato alla non conformità,*
- *mettere in atto le azioni idonee per risolvere la non conformità e ad eliminare le cause,*
- *analizzare periodicamente le non conformità al fine di identificare i punti deboli del sistema e mettere in atto le idonee azioni correttive.*

Le non conformità possono essere riscontrate con:

- *segnalazione che il personale può effettuare direttamente durante la fase di realizzazione delle proprie attività;*
- *reclami degli utenti*
- *verifiche ispettive interne o dell'Ente Certificatore*

Tutti i documenti/moduli/comunicazioni che evidenzino delle Non Conformità vengono identificati, registrati sulla scheda di non conformità ed avviati al loro trattamento.

Le tipologie di non conformità e le azioni necessarie alla soluzione della non conformità definite in relazione alla tipologia delle NC vengono decise con l'assistenza del RQ ed, ove necessario, con l'approvazione di DS come descritto nella **PQ 83.0 TRATTAMENTO NON CONFORMITÀ**



8.4 **Analisi dei dati**

All'interno del Liceo sono individuate ed attuate opportune tecniche statistiche per definire, tenere sotto controllo e verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti.

L'analisi dei dati fornisce informazioni in merito a:

- *Situazione finanziaria*
- *Soddisfazione del cliente,*
- *Conformità ai requisiti del servizio,*
- *Caratteristiche ed andamento dei processi, incluse le opportunità per azioni preventive,*
- *Fornitori e relative forniture di prodotti e servizi.*

Le analisi vengono espresse in grafici, per favorire la lettura e il successivo trattamento.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura **PQ 85.1 GESTIONE MIGLIORAMENTO CONTINUO.**

8.5 **Miglioramento**

8.5.1 **Miglioramento continuo**

Al fine di garantire l'efficacia del Sistema ed un processo di continuo miglioramento del Liceo "Marie Curie", vengono utilizzati diversi strumenti gestiti dalle diverse Funzioni, ed i cui risultati vengono discussi durante il Riesame della direzione.

Gli elementi fondamentali per attivare il processo di miglioramento sono:

- *Misurazione del servizio*
- *Monitoraggio e misurazione dei processi*
- *Monitoraggio degli obiettivi*
- *Misurazione della soddisfazione del cliente*
- *Gestione delle non conformità*
- *Verifiche ispettive interne ed esterne*
- *Azioni correttive*
- *Messa in atto di azioni preventive/di miglioramento*
- *Analisi dei dati*

Il miglioramento continuo viene realizzato applicando il modello denominato PDCA

Per ulteriori dettagli si rimanda alla procedura **PQ 85.1 GESTIONE MIGLIORAMENTO CONTINUO**

8.5.2 **Azioni correttive**

Per azione correttiva si intende tutto ciò che interviene a eliminare le cause che hanno determinato una non conformità di processo, di sistema o di prodotto, per correggerlo e migliorarlo con l'obiettivo finale di evitare il ripetersi delle non conformità.

Ogni azione correttiva decisa è commisurata all'entità del problema riscontrato ed è attuata entro la data definita; l'azione correttiva individuata è gestita in maniera controllata come descritto nella **procedura PQ 85.2 GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.**

8.5.3 **Azioni preventive**

Per azione preventiva si intende tutto ciò che si può definire ed attuare per eliminare le cause di potenziali non conformità sul sistema organizzativo o sul processo di esecuzione e fornitura del servizio.

Le Azioni Preventive individuate vengono:

- assegnate ai responsabili dei vari Settori,
- attuate con il supporto di RQ che le controlla e le documenta
- gestite in maniera controllata

Le Azioni Correttive e Preventive seguono lo stesso iter, utilizzando le stesse procedure e gli stessi moduli (vedi par. 8.5.2).