

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

### 3.0 Sommario

3.0	Sommario .....	1
3.1	La gestione per processi .....	1
3.1.1	Identificazione e pianificazione dei processi.....	1
3.1.2	Tipologie di processi .....	2
3.1.3	Rappresentazione grafica dei processi e delle loro interazioni .....	4
3.2	Processi di sistema .....	5
3.2.1	Processi direzionali.....	5
3.2.2	Processi di miglioramento continuo .....	5
3.2.3	Gestione documenti e registrazioni .....	5
3.3	Processi principali .....	6
3.3.1	Gestione del Piano Offerta Formativa (POF).....	6
3.3.2	Iscrizione e formazione classi .....	9
3.3.3	Gestione rapporti con le famiglie .....	10
3.3.4	Insegnamento e apprendimento.....	11
3.3.5	Gestione viaggi, visite ed attività speciali .....	12
3.4	Processi gestionali.....	13
3.4.1	Gestione del personale.....	13
3.4.2	Gestione ambienti e attrezzature .....	14
3.4.3	Gestione approvvigionamenti.....	15
3.5	Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi .....	16
3.6	Identificazione e rintracciabilità.....	17
3.7	Proprietà del Cliente.....	17
3.8	Conservazione dei prodotti .....	18
3.9	Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.....	18

### 3.1 La gestione per processi

#### 3.1.1 Identificazione e pianificazione dei processi

Uno degli aspetti principali conseguenti all'applicazione della norma ISO 9001:2000 è la gestione per processi.

L'identificazione e la gestione sistematica dei processi impiegati in un'organizzazione e, in particolare, l'interazione fra i vari processi, si definisce come approccio per processi.

La costruzione del sistema di gestione, adeguato alle esigenze del Liceo e conforme ai requisiti della norma, ha avuto come base l'individuazione dei singoli processi che costituiscono le attività dell'organizzazione.

Per ognuno dei processi sono poi state definite le modalità di gestione al fine di sviluppare la capacità di controllarli e migliorarli continuamente.


*Approccio per processi*

 **9001/4.1**



 **9001/7.1**

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

<p>Nella pianificazione di ogni processo, inclusi i processi necessari per la realizzazione del prodotto, il Liceo ha considerato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la politica della qualità e gli obiettivi in essa definiti;</li> <li>• l'esigenza di stabilire e di produrre documentazione adeguata alla descrizione e ottimizzazione dei processi;</li> <li>• le attività di verifica e monitoraggio necessarie a stabilire la conformità delle attività erogate;</li> <li>• le risorse necessarie allo svolgimento delle attività;</li> <li>• le registrazioni atte a fornire evidenza della conformità degli output di ogni processo.</li> </ul>	<p><i>Pianificazione</i> 9001/7.1</p>
<p>La pianificazione dei processi è stabilita, oltre che dal presente Manuale, dalle procedure, dalle mappe di processo e dalla restante documentazione del sistema di gestione.</p> <p>Tale pianificazione comprende tutte le attività svolte dal Liceo; non si è evidenziata la necessità di prevedere l'emissione di altri documenti (es. piani della qualità) per la gestione di specifici interventi o progetti.</p>	<p><i>Piani della Qualità</i></p>

### 3.1.2 Tipologie di processi

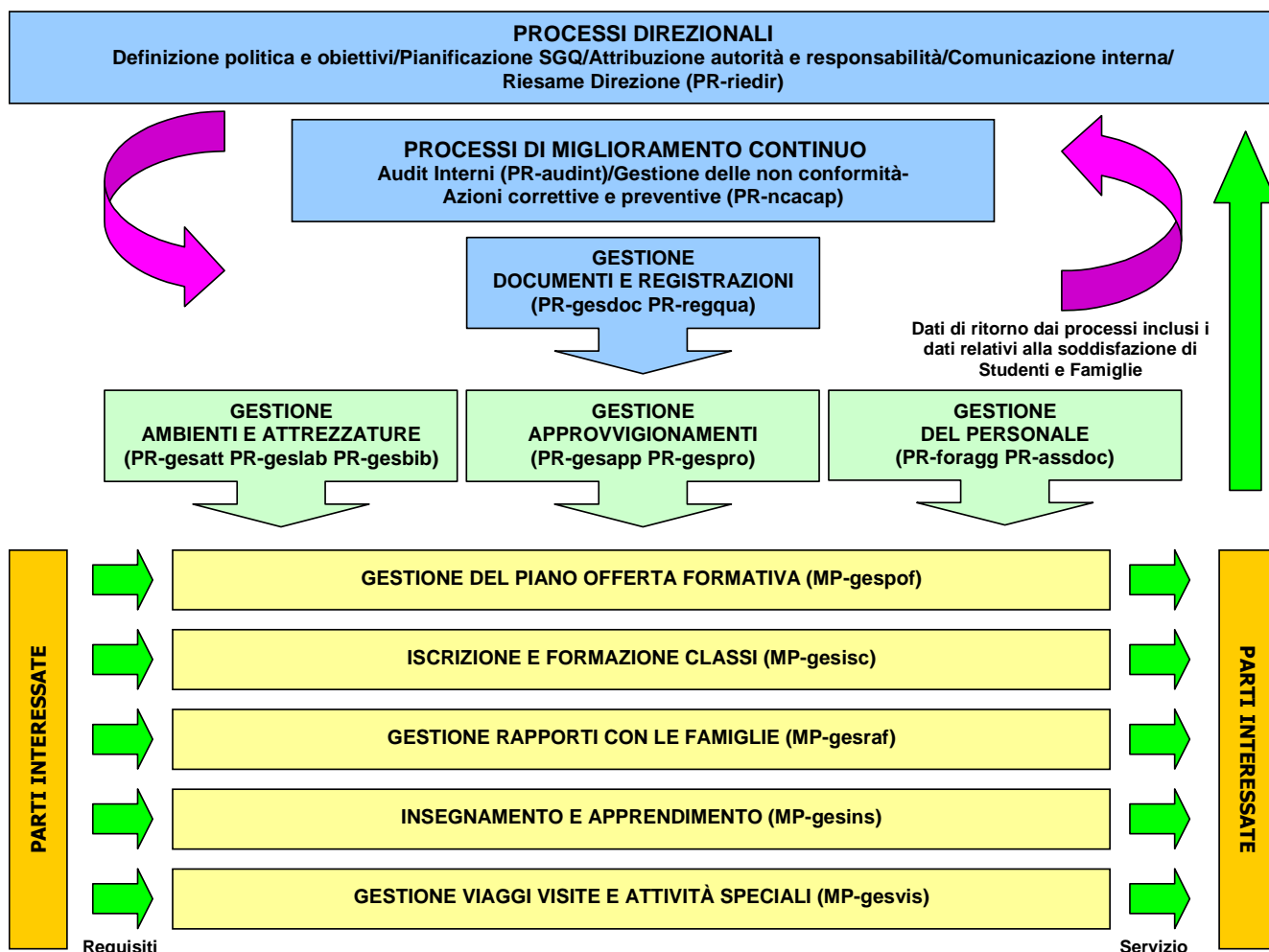
<p>Il Liceo distingue i propri processi nelle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• processi di sistema;</li> <li>• processi principali;</li> <li>• processi gestionali.</li> </ul>	<p><i>Tipologie di processi</i> 9001/4.1 9001/7.1</p>
<p>I processi di sistema assicurano lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione qualità efficace ed efficiente in grado di procurare beneficio alle parti interessate.</p> <p>I processi di sistema comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• i processi direzionali;</li> <li>• i processi di miglioramento continuo;</li> <li>• la gestione della documentazione e delle registrazioni.</li> </ul>	<p><i>Processi di sistema</i></p>
<p>I processi principali costituiscono, nel linguaggio della norma, “processi di realizzazione” in quanto sono caratterizzati da output che aggiungono valore all'organizzazione e sono “visti” dal Cliente.</p> <p>Nel caso del Liceo sono stati considerati principali i processi che riguardano la progettazione, l'erogazione delle attività didattiche e formative e le attività che</p>	<p><i>Processi principali</i></p>

### Sezione 3

### I Processi del Liceo

<p>coinvolgono gli allievi e/o le loro famiglie.</p> <p>In base a queste considerazioni sono stati definiti come principali i processi relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione del piano offerta formativa (inclusa la gestione dei progetti, intesi come azioni di potenziamento e di integrazione dell'attività didattica);</li> <li>• l'iscrizione e la formazione delle classi;</li> <li>• la gestione dei rapporti con le famiglie;</li> <li>• l'insegnamento e la valutazione dell'apprendimento;</li> <li>• la gestione di viaggi e visite.</li> </ul>	
<p>I processi gestionali, necessari al corretto funzionamento dell'organizzazione, aggiungono un valore indiretto.</p> <p>Sono stati definiti come i gestionali i processi relativi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la gestione di ambienti e attrezzature;</li> <li>• l'approvvigionamento di beni e servizi;</li> <li>• la gestione del personale.</li> </ul>	<i>Processi gestionali</i>
<p>Nel paragrafo seguente viene presentato uno schema grafico dei processi del Liceo, in cui vengono distinti i processi di sistema, principali e gestionali.</p> <p>Successivamente viene riportata una breve descrizione dei singoli processi.</p>	

### 3.1.3 Rappresentazione grafica dei processi e delle loro interazioni



**Note:**

BOX AZZURRI: processi di sistema (direzionali, di miglioramento, gestione dei documenti e delle registrazioni).

BOX VERDI: processi gestionali

BOX GIALLI: processi principali

Per ogni processo sono indicate le procedure (PR) e le mappe di processo (MP) di riferimento.

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

### 3.2 Processi di sistema

#### 3.2.1 Processi direzionali

<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico	
<b>Documenti applicabili</b>	Procedura “Riesame della Direzione” (PR-riedir-01)	
<p>I processi direzionali rispondono alle prescrizioni del paragrafo 5 della norma ISO 9001:2000: 5.1 “Impegno della Direzione”, 5.2 “Attenzione al Cliente”, 5.3 “Politica per la qualità”, 5.4 “Pianificazione”, 5.5 “Responsabilità, autorità e comunicazione”, 5.6 “Riesame della Direzione”.</p> <p>In particolare, il riesame è lo strumento con cui la Direzione assicura l’adeguatezza e l’efficacia del sistema qualità. Il riesame comprende la verifica dell’esistenza di spazi di miglioramento e la necessità di modifiche al sistema qualità, inclusi la politica e gli obiettivi della qualità.</p> <p>Il processo comprende anche la definizione e l’analisi degli indicatori e dei dati da utilizzare per il monitoraggio dello stato del sistema di gestione, inclusa la rilevazione della soddisfazione del Cliente. L’analisi dei dati è infatti un metodo con il quale valutare l’efficacia del sistema qualità e, nel caso, adottare le necessarie azioni correttive per assicurare la conformità del servizio del Liceo.</p>		<p>📖 9001/5</p>
<p>Per ulteriori informazioni si rimanda ai paragrafi 2.4 “Responsabilità della Direzione”, 4.1.3 “Monitoraggio e misurazione dei processi” e 4.1.6 “Analisi dei dati” del Manuale.</p>		<p>📖 MN § 2.4-4.1.3-4.1.6</p>

#### 3.2.2 Processi di miglioramento continuo



<b>Responsabile di processo</b>	Responsabile Gestione Qualità	
<b>Documenti applicabili</b>	Procedura “Audit interni” (PR-audint-01) Procedura “Gestione non conformità, Azioni correttive e preventive” (PR-ncacap-01)	
<p>Il processo soddisfa i requisiti della norma ISO 9001:2000: 8.2.2 “Verifiche ispettive interne”, 8.3 “Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi”, 8.5.2 “Azioni correttive e 8.5.3 “Azioni preventive”.</p> <p>Per ulteriori informazioni si rimanda ai paragrafi 4.1.2 “Verifiche ispettive”, 4.1.5 “Gestione delle non conformità” e 4.2.2 “Azioni correttive e preventive” del Manuale.</p>		<p>📖 9001/8.2.2-8.3-8.5.2-8.5.3</p> <p>📖 MN § 4.1.2-4.1.5-4.2.2</p>

#### 3.2.3 Gestione documenti e registrazioni

<b>Responsabile di processo</b>	Responsabile Gestione Qualità
---------------------------------	-------------------------------



## Sezione 3


## I Processi del Liceo

<b>Documenti applicabili</b>	Procedura “Gestione documentazione” (PR-gesdoc-01) Procedura “Registrazioni Qualità” (PR-regqua-01)
La gestione della documentazione si colloca nell’ambito del requisito 4.2 “Requisiti relativi alla documentazione” della norma ISO 9001:2000. Per ulteriori informazioni si rimanda ai paragrafi 2.2 “Requisiti relativi alla documentazione” e 2.3 “Tenuta sotto controllo delle registrazioni” del Manuale.	<p> <b>9001/4.2</b></p> <p> <b>MN § 2.2-2.3</b></p>

### 3.3 Processi principali

#### 3.3.1 Gestione del Piano Offerta Formativa (POF)

<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico-Commissione POF-Docenti responsabili
<b>Documenti applicabili</b>	Mappa “Gestione Piano Offerta Formativa” (MP-gespof)
<p>Il Liceo ha individuato la gestione del Piano Offerta Formativa come la sua principale attività progettuale da gestire in conformità al requisito 7.3 “Progettazione e sviluppo” della norma ISO 9001:2000.</p> <p>Il processo comprende due sottoprocessi: l’elaborazione del Piano Offerta Formativa e l’attuazione dei progetti in esso inseriti (vd. MP-gespof).</p> <p>Il Dirigente Scolastico ha la responsabilità di garantire quanto previsto dal processo, in particolare attribuisce gli incarichi previsti.</p> <p>Per la gestione del Piano Offerta Formativa viene nominata una specifica Commissione che ha il compito di definire gli elementi in ingresso alla progettazione e provvede alla stesura delle bozze da presentare in sede di verifica e riesame.</p> <p>Il Collegio Docenti ha la responsabilità e l’autorità per l’approvazione del Piano Offerta Formativa.</p> <p>Il Consiglio di Istituto adotta in sede definitiva il Piano Offerta Formativa approvato.</p> <p>La gestione di ciascun progetto inserito nel POF è assegnata ad un Docente Responsabile, che può avvalersi o meno di un gruppo di lavoro (Commissione), incaricati dal Dirigente Scolastico (in accordo con le RSU).</p>	<p><i>Pianificazione e responsabilità</i></p> <p> <b>9001/7.3.1</b></p> <p> <b>MP-gespof</b></p>

<b>Elaborazione del Piano Offerta Formativa</b>	<i>Raccolta e verifica degli elementi in ingresso per la progettazione del POF</i>
<p>La Commissione POF provvede a raccogliere tutte le informazioni di ingresso alla progettazione del Piano Offerta Formativa costituite da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano Offerta Formativa dell’anno precedente;</li> </ul>	<p> <b>9001/7.3.2</b></p>

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

- Schede di progetto (MD-gespof-01) verificate e riesaminate con le modalità indicate in seguito (vd “Attuazione dei progetti inseriti nel POF”);
- verbale del Collegio Docenti con ipotesi di ampliamento dell’offerta formativa (MD-gespof-04);
- verbale del Collegio Docenti con la sintesi dei risultati conseguiti nell’anno precedente e le indicazioni da seguire per la redazione del nuovo Piano Offerta Formativa (vd. “validazione”);
- verbali dei Dipartimenti Disciplinari;
- Regolamento di Istituto;
- Regolamento dei Viaggi di Istruzione.

 [9001/7.3.4](#)

Le attività della Commissione, inclusa la verifica della completezza e coerenza degli elementi in ingresso, sono indicate nei verbali della Commissione.

La Commissione POF , sulla base delle proposte e delle informazioni raccolte, elabora la versione Piano Offerta Formativa da sottoporre all’approvazione del Collegio Docenti.

*Riesame del POF*

Il Collegio Docenti effettua il riesame del Piano Offerta Formativa al fine di verificarne la conformità con gli obiettivi e i requisiti di base e con la politica del Liceo.

 [9001/7.3.3](#)

 [9001/7.3.5](#)

Il Piano Offerta Formativa approvato dal Collegio Docenti viene adottato dal Consiglio di Istituto dopo la verifica della sua conformità con le scelte generali di gestione e di amministrazione del Liceo.

L’approvazione e l’adozione del Piano Offerta Formativa sono formalizzati con apposite delibere.

Non esiste una vera e propria validazione del Piano Offerta Formativa, ma si può fare riferimento ai feed back provenienti:

*Validazione del POF*

- dal monitoraggio effettuato dai Responsabili di Progetto a seguito dell’erogazione delle attività;
- dai risultati delle funzioni strumentali conseguiti all’interno dell’area assegnata rispetto agli obiettivi stabiliti.

 [9001/7.3.6](#)

 [MN § 3.3.5](#)

La valutazione di tali feed-back da parte del Collegio Docenti rappresenta l’informazione da prendere in considerazione prima di un’eventuale seconda edizione delle attività proposte.

Nel verbale del Collegio Docenti è riportata una breve sintesi dei risultati conseguiti con le indicazioni da seguire per la redazione del Piano Offerta Formativa dell’anno successivo.

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

Le modifiche al Piano Offerta Formativa in erogazione sono tipicamente costituite dall'inserimento di nuovi progetti.

Il Piano Offerta Formativa modificato viene approvato con le modalità indicate precedentemente ed emesso in una nuova revisione.

*Modifiche al Piano Offerta Formativa*

 [9001/7.3.7](#)

### Attuazione dei progetti inseriti nel Piano Offerta Formativa

Con il termine “progetto” si intendono azioni di potenziamento e recupero di abilità, conoscenze e competenze svolte prevalentemente in orario extracurricolare.

Per la presentazione dei progetti da inserire nel Piano Offerta Formativa è predisposta la scheda MD-gespof-01 a disposizione del personale docente. Contestualmente alle schede di progetto, i docenti sono tenuti a presentare il questionario di monitoraggio qualitativo (MD-gespof-02) con l'indicazione degli indicatori scelti per il monitoraggio del progetto.

Nella compilazione di tale modulistica devono essere considerati i seguenti elementi:

- le finalità istituzionali ed educative del Liceo;
- le esigenze del territorio e del mondo del lavoro;
- le competenze del personale interno e disponibile sul territorio;
- il Piano Offerta Formativa dell'anno precedente;
- i risultati dei monitoraggi qualitativo e quantitativo;
- le competenze specifiche del personale.

*Elementi in ingresso per la compilazione delle schede di progetto*

 [9001/7.3.2](#)

 [9001/7.3.3](#)

 [MD-gespof-01](#)

 [MD-gespof-02](#)

Le schede di progetto vengono ritirate dalla Commissione POF che provvede a verificarne la corretta compilazione e a richiedere eventuali modifiche ed integrazioni. La Commissione provvede quindi a sintetizzare i risultati della verifica in un documento di riepilogo (MD-gespof-03) da presentare al Collegio Docenti.

Il Collegio Docenti riesamina le proposte e stabilisce eventuali ampliamenti dell'offerta formativa (i risultati di tale riesame vengono riportati nel modello MD-gespof-04).

Le schede di progetto costituiscono un elemento in ingresso per la progettazione del Piano Offerta Formativa come indicato precedentemente.

*Verifica e riesame delle schede di progetto*

 [9001/7.3.4](#)

 [9001/7.3.5](#)

 [MD-gespof-03](#)

 [MD-gespof-04](#)

I progetti vengono erogati nei tempi e nei modi previsti dalle schede di progetto.










Ogni progetto prevede un monitoraggio intermedio dello stato di avanzamento effettuato che viene effettuato dal gruppo di lavoro compilando l'apposita

*Monitoraggio intermedio*


 [9001/7.5.1](#)

### Sezione 3

### I Processi del Liceo






<p>“Scheda di Monitoraggio Intermedio” (MD-gespof-05).</p> <p>La Commissione POF raccoglie tutte le schede e redige un documento di riepilogo dei dati del monitoraggio intermedio e delle eventuali variazioni rispetto a quanto pianificato (tipicamente variazioni rispetto al monte ore previsto e ritardi sui tempi di svolgimento).</p>	<p> 9001/8.2.4</p> <p> MD-gespof-05</p>
<p>I risultati finali di ogni singolo progetto vengono valutati a fine anno scolastico attraverso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la “Scheda di monitoraggio qualitativo” (MD-gespof-06) compilata dal Responsabile di Progetto in base ai risultati del questionario MD-gespof-02.</li> <li>2. la “Scheda di monitoraggio quantitativo” (MD-gespof-07) compilata dal Responsabile di Progetto con informazioni relative alle attività effettivamente svolte ed alle risorse impiegate.</li> <li>3. la “Scheda consuntiva di progetto” (MD-gespof-08) con l’indicazione delle ore svolte da ciascun componente del gruppo di lavoro che viene consegnata al Dirigente Scolastico per la liquidazione dei compensi.</li> </ol>	<p><i>Monitoraggio finale</i></p> <p> 9001/8.2.4</p> <p> MD-gespof-06</p> <p> MD-gespof-07</p> <p> MD-gespof-08</p>
<p>I singoli progetti vengono validati in base agli esiti del monitoraggio qualitativo, confrontando i valori degli indicatori ottenuti con quelli attesi. L’esito della validazione è formalizzato nell’apposito spazio del modello MD-gespof-06.</p> <p>La Commissione POF elabora una relazione di riepilogo da presentare al Collegio Docenti in base ai risultati relativi agli indicatori selezionati e il consuntivo delle attività di tutti i progetti. Tale relazione viene utilizzata in fase di validazione del POF come indicato precedentemente (vd. “Elaborazione del Piano Offerta Formativa”).</p>	<p><i>Validazione dei singoli progetti</i></p> <p> 9001/7.3.6</p> <p> MD-gespof-06</p>
<p>Tipicamente le modifiche ai progetti vengono decise a seguito dei risultati del monitoraggio intermedio e riguardano il monte ore previsto e i tempi di svolgimento. Il Collegio Docenti prende atto dello stato di avanzamento delle attività; il Dirigente Scolastico e la RSU si accordano su eventuali modifiche da apportare al progetto. Il Responsabile di progetto provvede quindi alla modifica/aggiornamento della modulistica relativa.</p>	<p><i>Modifiche ai progetti</i></p> <p> 9001/7.3.7</p>

#### 3.3.2 Iscrizione e formazione classi


<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico – Direttore Servizi Generali e Amministrativi
<b>Documenti applicabili</b>	Mappa “Iscrizione e formazione classi” (MP-gesisc)
<p>La mappa del processo “Iscrizione e formazione classi” (MP-gesisc) riguarda l’insieme delle attività gestite dalla Segreteria Didattica al fine di garantire l’efficienza del processo di iscrizione e il rispetto della normativa vigente.</p>	<p> 9001/7.2</p>
<p>I requisiti relativi al servizio del Liceo sono indicati nel Piano Offerta formativa che viene elaborato, approvato e modificato con le modalità indicate al paragrafo</p>	<p> 9001/7.2.1</p>

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

3.3.1 del Manuale.	 9001/7.2.2
<p>La Segreteria Didattica è responsabile dell'acquisizione dei modelli di iscrizione degli Studenti e alla verifica della loro corretta e completa compilazione.</p> <p>Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi verifica la correttezza di tutta la documentazione presentata per l'iscrizione e provvede a richiedere l'integrazione delle informazioni mancanti.</p> <p>La Commissione P.I.L. (Promozione Immagine del Liceo) ha il compito di costituire le classi seguendo i criteri suggeriti dal Collegio Docenti e deliberati dal Consiglio di Istituto.</p> <p>Il Dirigente Scolastico cura la redazione degli iscritti alle classi firmando gli elenchi relativi ad evidenza della loro approvazione e ha la responsabilità di risolvere casi particolari (es. esoneri, richieste di variazioni di Classe).</p> <p>Nel corso dell'anno scolastico, il Dirigente Scolastico (con la collaborazione della Segreteria Didattica) ha inoltre il compito di gestire le richieste di ritiro e di trasferimento da e verso altre Scuole.</p>	 9001/7.2.2
<p>Il Piano Offerta Formativa è pubblicato all'Albo di Istituto, distribuito agli Studenti in versione integrale (classi prime) e semplificata (classi successive alla prima). La versione integrale del POF è inoltre pubblicata sul sito del Liceo (<a href="http://www.liceograssi.it">www.liceograssi.it</a>).</p> <p>Le attività di orientamento in entrata (rivolte ai potenziali Studenti del territorio per offrire motivazioni valide per la scelta dei corsi del Liceo) e di accoglienza (finalizzate all'inserimento dello Studente nell'organizzazione scolastica) sono gestite con le modalità indicate al paragrafo 3.3.5 "Gestione progetti e attività" del Manuale.</p>	 9001/7.2.3
<p>I dati personali degli Studenti, trattati in conformità alla normativa vigente (D.Lgs. 196/2003), possono essere considerati come una "proprietà del Cliente" messa a disposizione dell'organizzazione (vd. paragrafo 3.7 del Manuale). In particolare, al momento dell'iscrizione, è distribuita apposita informativa sulla privacy (MD-gesisc-03).</p>	 MN § 3.7  MD-gesisc-03

### 3.3.3 Gestione rapporti con le famiglie




<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico – Collaboratore del Dirigente Scolastico
<b>Documenti applicabili</b>	Mappa "Gestione rapporti con le famiglie" (MP-gesraf)
<p>Il processo individua modalità e responsabilità relative alla gestione dei rapporti formalizzati tra il Liceo e le Famiglie quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le comunicazioni relative ai risultati scolastici (es. debiti formativi e non ammissioni);</li> </ul>	 9001/7.2.3

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

- le convocazioni relative a problemi didattici/disciplinari;
- le informazioni di carattere generale (es. prescrizioni di altri enti, modalità per ottenere contributi) e individuale (es. infortuni, permessi per esigenze particolari);
- la gestione delle assenze, delle entrate in ritardo e delle uscite in anticipo;
- l'elezione degli organi collegiali che prevedono la presenza dei genitori;
- il ricevimento dei parenti.

### 3.3.4 Insegnamento e apprendimento

<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico – Docenti	
<b>Documenti applicabili</b>	Mappa “Insegnamento e apprendimento” (MP-gesins)	
<p>La responsabilità del processo è assegnata al Dirigente Scolastico in quanto responsabile del raggiungimento degli obiettivi didattici-formativi del Liceo.</p> <p>Il Collegio Docenti definisce il Calendario Impegno Docenti che riporta le date previste per le convocazioni degli organi scolastici per la programmazione didattica.</p> <p>I Dipartimenti Disciplinari hanno la responsabilità di rendere omogeneo il processo di insegnamento della stessa disciplina nelle diverse classi. A tal fine, individuano le competenze, i nuclei tematici irrinunciabili, i livelli minimi di apprendimento, i criteri e le griglie di valutazione relativi a ciascuna disciplina. In particolare, il Documento di Programmazione emesso dal Dipartimento riporta i contenuti disciplinari che devono essere trattati dal Docente nel corso dell'anno scolastico.</p> <p>Il Consiglio di Classe ha la responsabilità della programmazione didattica-educativa in ogni singola classe elaborando il Progetto Formativo della Classe che individua: gli obiettivi formativi e di apprendimento; i nuclei tematici pluridisciplinari; i criteri di valutazione; le modalità di verifica, recupero e potenziamento curricolare; viaggi di istruzione, visite guidate e attività speciali; la partecipazione alle attività del Liceo.</p> <p>Ogni Docente ha quindi la responsabilità di svolgere e verificare l'attività didattica in base a quanto programmato nel Piano Offerta Formativa, nel Documento di Programmazione del proprio Dipartimento Disciplinare e nel Progetto Formativo della Classe.</p> <p>A seguito dell'esito negativo delle prove di verifica, il Docente può attivare interventi di recupero curricolare, da svolgersi cioè durante l'orario di lezione, oppure presentare al Dirigente Scolastico richiesta di attivazione di interventi di recupero extracurricolare, da svolgersi cioè in orario extrascolastico.</p>	<p> <b>9001/7.5.1</b></p> <p> <i>Documento di Programmazione dei Dipartimenti</i></p> <p> <i>Progetto Formativo della Classe</i></p>	

## Sezione 3

## I Processi del Liceo



Nel corso dell'anno scolastico, i Docenti procedono alla misurazione, cioè all'attribuzione di voti alle prove realizzate dagli Studenti, secondo i criteri e le griglie di misurazione stabiliti nel Documento di Programmazione del Dipartimento Disciplinare e riportati nel POF in vigore.

 9001/8.2.4

Ciascun Consiglio di Classe (sola componente Docenti) procede all'effettuazione delle operazioni di scrutinio (al termine di ogni periodo, es. quadrimestre, e alla fine dell'anno scolastico), valutando ogni Studente, attribuendogli cioè un giudizio di valutazione per ogni materia di insegnamento. A seguito della valutazione finale, lo Studente viene ammesso o meno alla classe successiva (o all'esame di maturità) e gli vengono riconosciuti i crediti e i debiti formativi.

Al termine dell'anno scolastico, i Docenti sono inoltre tenuti a consegnare il programma svolto ed una relazione finale sui risultati dell'attività svolta, evidenziando il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati in ciascuna classe.

### 3.3.5 Gestione viaggi, visite ed attività speciali




<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico – Responsabile Commissione Viaggi	
<b>Documenti applicabili</b>	Mappa “Viaggi, visite ed attività speciali” (MP-gesvis)	
Il processo descrive le modalità con cui il Liceo organizza:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• viaggi di istruzione: attività che prevede uno o più pernottamenti;</li> <li>• visite: attività che si svolge nell'arco della giornata;</li> <li>• uscite: attività che si svolge in orario di lezione.</li> </ul>		
Ogni Consiglio di Classe, in accordo con la programmazione didattica-educativa delle singole classi, propone viaggi di istruzione, visite ed uscite.		 9001/7.5.1
La Commissione Viaggi raccoglie i preventivi relativi ai viaggi di istruzione ed esprime un parere relativo al rapporto qualità/prezzo. L'effettuazione dei viaggi di istruzione deve essere deliberata dal Consiglio di Istituto.		
Le visite e le uscite sono autorizzate rispettivamente dalla Giunta Esecutiva e dal Dirigente Scolastico.		
I Docenti accompagnatori annotano sul Registro di Classe l'effettuazione dell'attività.		 9001/8.2.4
Al rientro dal viaggio di istruzione, sono inoltre tenuti a compilare la “Scheda di gradimento (MD-gesvis-05) per la valutazione dell'esperienza e il gradimento del servizio ricevuto anche per individuare le possibili aree di miglioramento.		

## Sezione 3

## I Processi del Liceo



### 3.4 Processi gestionali

#### 3.4.1 Gestione del personale



<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi	
<b>Documenti applicabili</b>	Procedura “Formazione e aggiornamento” (PR-foragg-01) Procedura “Assegnazione docenti alle classi” (PR-assdoc-01)	
<p>Le attività di formazione e aggiornamento vengono pianificate, erogate, valutate e registrate con le modalità indicate nella procedura “Formazione e aggiornamento” (PR-foragg-01).</p> <p>La responsabilità del processo è assegnata al Dirigente Scolastico e al Direttore dei Servizi Generali Amministrativi rispettivamente per quanto riguarda il personale docente e il personale ATA.</p>	<p> <b>9001/6.2.2</b></p> <p> <i>PR-foragg-01</i></p>	
<p>Le attività di formazione e aggiornamento vengono pianificate a scadenza annuale nel “Piano di formazione e aggiornamento” (MD-foragg-01) approvato in sede di Riesame della Direzione da D.S. e D.S.G.A.</p>	<p><i>Pianificazione</i></p> <p> <i>MD-foragg-01</i></p>	
<p>A seconda delle azioni di formazione e aggiornamento previste, il Liceo favorisce la partecipazione interna/esterna ad interventi formativi utili per il miglioramento delle risorse. Tali attività vengono anche svolte tramite affiancamento con personale di provata esperienza, tramite l’informazione sulle procedure e sull’organizzazione interna, e quant’altro le Direzioni ritengano opportuno.</p>	<p><i>Erogazione</i></p>	
<p>In conformità alla normativa vigente (D.Lgs. 297/94), il personale docente in prova è assistito da un Tutor designato dal Collegio Docenti e nominato dal Dirigente Scolastico.</p> <p>Il Tutor ha il compito di supportare il docente in prova nell’attività didattica ed esprimere un parere sui risultati ottenuti e sulle capacità dimostrate in sede di Comitato di Valutazione.</p>	<p><i>Personale in prova</i></p>	
<p>La valutazione dell’efficacia delle attività di formazione e aggiornamento è effettuata con le seguenti modalità.</p> <p>Nel caso di corsi interni attraverso uno o più dei seguenti metodi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la somministrazione di test di verifica dell’apprendimento predisposti dal Responsabile dell’Attività distribuiti al termine del corso;</li> <li>• la compilazione di questionari di gradimento da parte del personale partecipante all’intervento;</li> </ul>	<p><i>Valutazione efficacia formazione</i></p>	

### Sezione 3

### I Processi del Liceo

<ul style="list-style-type: none"> <li>il giudizio formalizzato dei risultati dell'attività da parte del Responsabile dell'Attività</li> </ul> <p>Nel caso di corsi esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la documentazione presentata ad evidenza dell'esito dell'attività nel caso di corsi erogati esternamente (es. certificati e attestati provenienti da enti esterni).</li> </ul> <p>L'efficacia della formazione erogata al personale docente in prova è valutata dal Comitato di Valutazione.</p>	
<p>La documentazione relativa alla formazione del personale è archiviata a cura dell'Amministrazione nei fascicoli del personale.</p>	<p><i>Registrazione</i></p>
<p>Le modalità di assegnazione dei Docenti alle classi sono descritte nella procedura "Assegnazione docenti alle classi" (PR-assdoc-01) che ha lo scopo di garantire la continuità didattica e il conforme svolgimento delle attività.</p>	<p> <b>9001/6.2</b>  <i>PR-assdoc-01</i></p>

#### 3.4.2 Gestione ambienti e attrezzature

<p><b>Responsabile di processo</b></p>	<p>Dirigente Scolastico – Direttore Servizi Generali e Amministrativi – Responsabili di laboratorio</p>
<p><b>Documenti applicabili</b></p>	<p>Procedura "Gestione attrezzature" (PR-gesatt-01) Procedura "Gestione laboratori" (PR-geslab-01) Procedura "Gestione biblioteca" (PR-gesbib-01)</p>
<p>Il Liceo cura la gestione e la manutenzione dei locali in uso, nonché delle attrezzature tecniche e didattiche utilizzate, attraverso le seguenti funzioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il Dirigente Scolastico (responsabile del processo) nomina i Docenti responsabili delle infrastrutture (laboratori, biblioteca, palestre).</li> <li>I Docenti responsabili delle infrastrutture sono tenuti a garantire la funzionalità tecnica delle attrezzature e il corretto utilizzo degli ambienti di loro competenza.</li> <li>Il Referente del Servizio Informatico ha la responsabilità della gestione delle postazioni informatiche nelle aule attrezzate e delle attrezzature multimediali comuni.</li> <li>Il Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi:             <ul style="list-style-type: none"> <li>ha la responsabilità delle attrezzature di segreteria (es. PC, stampanti), delle attrezzature mobili (es. notebook, fotocamera digitale, videoproiettore) e delle attrezzature ai piani (es. fotocopiatrici);</li> <li>collabora con il Dirigente Scolastico per gestire la manutenzione delle</li> </ul> </li> </ul>	<p> <b>9001/6.3</b>  <b>9001/6.4</b></p>

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

attrezzature (inventario delle infrastrutture, contratti di manutenzione con ditte esterne), le situazioni di obsolescenza e la sostituzione dei mezzi esistenti.

- Il Responsabile della Sicurezza assicura la conformità alle normative di legge.

Tutto il personale è tenuto ad utilizzare correttamente le apparecchiature ed a segnalare qualunque anomalia riscontrata nell'impiego degli strumenti (urti, danneggiamenti, anomalie di funzionamento) alla funzione competente.

La procedura "Gestione attrezzature" (PR-gesatt-01) definisce le responsabilità e le modalità messe in atto dal Liceo per la gestione delle attrezzature utilizzate al fine di garantirne la continua efficienza.

Le procedure "Gestione laboratori" (PR-geslab-01) e "Gestione biblioteca" (PR-gesbib-01) garantiscono l'attuazione di una gestione razionale dei laboratori e delle biblioteche.

[PR-gesatt-01](#)  
[PR-geslab-01](#)  
[PR-gesbib-01](#)

### 3.4.3 Gestione approvvigionamenti

<b>Responsabile di processo</b>	Dirigente Scolastico Direttore Servizi Generali e Amministrativi	
<b>Documenti applicabili</b>	Procedura "Gestione approvvigionamenti" (PR-gesapp-01) Procedura "Gestione professionisti" (PR-gespro-01)	
Il Liceo si avvale di fornitori qualificati con le modalità indicate nelle seguenti procedure:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Gestione Approvvigionamento" (PR-gesapp-01): si applica ai fornitori di beni materiali/servizi che hanno impatto sulle prestazioni del Liceo (es. fornitori di prodotti hardware/software e relativa assistenza, consulenza organizzativa ecc.);</li> <li>• "Gestione Professionisti" (PR-gespro-01): si applica ai fornitori di prestazioni professionali utilizzati dal Liceo influenti sulla qualità del servizio offerto (es. incarichi di docenza per progetti formativi).</li> </ul>	<p><a href="#">9001/7.4.</a> <a href="#">PR-gesapp-01</a> <a href="#">PR-gespro-01</a></p>
<b>Fornitori di beni materiali/servizi</b>	<p>I fornitori di prodotti/servizi sono qualificati in base a criteri definiti (valutazione storica, documentale, su informazione di terzi, per certificazione, convenzionati Consip) e rivalutati in base alla qualità delle loro forniture (es. conformità, puntualità nelle consegne).</p> <p>I nominativi di tutti i fornitori valutati sono riportati nell' "Elenco dei fornitori qualificati" (MD-gesapp-01). Il Liceo utilizza indifferentemente tutti i fornitori qualificati; i fornitori non qualificati possono essere utilizzati solo con</p>	<p><a href="#">9001/7.4.1</a> <a href="#">9001/7.4.1</a> <a href="#">9001/7.4.3</a> <a href="#">MD-gesapp-01</a></p>

## Sezione 3

## I Processi del Liceo



<p>l'approvazione del Dirigente Scolastico.</p> <p>Gli ordini ai fornitori vengono emessi in conformità alla normativa vigente specificando tutti i dati di acquisti necessari all'identificazione univoca del prodotto/servizio richiesto e, per quanto applicabile, i requisiti per l'approvazione del prodotto/servizio, per la qualificazione del personale e del sistema di gestione per la qualità.</p> <p>I materiali e i beni approvvigionati vengono controllati al ricevimento al fine di verificare la loro integrità e conformità alle specifiche richieste. Le modalità di controllo dei fornitori di servizi vengono decise volta per volta in base alle indicazioni del DSGA (tipicamente relazione della funzione interessata al servizio). L'evidenza dell'avvenuta effettuazione dei controlli è l'apposizione di un timbro di congruità della fornitura con data e firma del Dirigente Scolastico sulla fattura. I collaudi dei beni inventariabili vengono svolti dalla Commissione Tecnica incaricata che formalizza l'esito dei controlli su apposito Verbale di Collaudo.</p> <p>Il Liceo non effettua controlli presso il fornitore; nel caso, le modalità relative vengono specificate nei documenti di acquisto.</p>	
<p><b>Fornitori di prestazioni professionali</b></p> <p>I professionisti sono qualificati in base a criteri definiti (storico, analisi del <i>curriculum vitae</i>) e rivalutati in base alla qualità della prestazione professionale fornita.</p> <p>I nominativi di tutti i professionisti valutati sono riportati nell' "Elenco dei professionisti qualificati" (MD-gespro-01) insieme con la descrizione della prestazione professionale oggetto della valutazione. Il Liceo utilizza indifferentemente tutti i fornitori qualificati; i fornitori non qualificati possono essere utilizzati solo con l'approvazione del Dirigente Scolastico.</p> <p>I conferimenti d'incarico definiscono le caratteristiche del compito affidato al professionista e contengono tutte le informazioni necessarie a descrivere chiaramente l'incarico.</p> <p>Quando il professionista ha portato a termine l'incarico, spetta al Responsabile del Progetto o Attività che si è avvalso del professionista, esprimere un giudizio sulla qualità della prestazione professionale fornita. Registrazione di tale attività di riesame avviene sul modello "Valutazione del professionista" (MD-gespro-03) compilando gli appositi spazi.</p>	<p><a href="#">9001/7.4.1</a></p> <p><a href="#">9001/7.4.2</a></p> <p><a href="#">9001/7.4.3</a></p> <p><a href="#">MD-gespro-01</a></p> <p><a href="#">MD-gespro-03</a></p>

### 3.5 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi




<p><u>Requisito non applicabile (vd. paragrafo 1.2).</u></p>	<p><a href="#">9001/7.5.2</a></p>
<p><u>Il risultato finale dei processi del Liceo può essere valutato a fronte delle</u></p>	<p><a href="#">MN § 1.2</a></p>

## Sezione 3


## I Processi del Liceo

<p><u>previste attività di monitoraggio e misurazione.</u></p> <p><u>In particolare, il risultato finale dei processi di erogazione del servizio didattico e formativo viene verificato attraverso il controllo intermedio e finale dei progetti del Piano Offerta Formativa (vd. paragrafo 3.3.1 del presente Manuale) e in sede di valutazione periodica e finale degli Studenti (vd paragrafo 3.3.4).</u></p> <p><del>I processi di erogazione del servizio didattico e formativo sono misurati attraverso l'uso di opportuni indicatori per ognuno dei quali vengono predefiniti dei limiti di accettabilità (vd. paragrafo 4.1.3 del Manuale).</del></p>	<p> MN § 3.3.1</p> <p> MN § 3.3.4</p>
<p><del>La validazione dei processi è data dalla conformità dei valori degli indicatori con i limiti di accettabilità (analisi effettuata in sede di riesame della direzione) e dimostra la capacità dei processi di raggiungere i risultati pianificati.</del></p> <p><del>L'esito di tale analisi consente di confermare, o di attuare le necessarie azioni correttive e di miglioramento, relativamente alle disposizioni in merito:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>● ai metodi e alle procedure per la gestione dei processi;</del></li> <li><del>● ai criteri di monitoraggio e controllo dei processi;</del></li> <li><del>● alla gestione delle attrezzature e alla qualifica del personale;</del></li> <li><del>● ai requisiti per le registrazioni;</del></li> <li><del>● alle modalità di approvazione dei processi.</del></li> </ul>	

### 3.6 Identificazione e rintracciabilità

<p>L'identificazione e la rintracciabilità dei documenti elaborati dal Liceo per la propria attività sono elementi fondamentali sia per la gestione interna, sia per dare evidenza ai propri Clienti e agli organismi di controllo.</p> <p>In modo particolare la corretta gestione dei documenti che attestano i risultati conseguiti dagli allievi dimostra la trasparenza, regolarità ed imparzialità della valutazione.</p>	<p><i>Identificazione</i></p> <p> 9001/7.5.3</p>
<p>La rintracciabilità dei documenti e delle registrazioni è garantita dall'applicazione delle procedure "Gestione documentazione" (PR-gesdoc-01) e "Registrazioni della Qualità" (PR-regqua-01) che ne definiscono i criteri di identificazione e di archiviazione.</p>	<p><i>Rintracciabilità</i></p> <p> PR-gesdoc-01</p> <p> PR-regqua-01</p>

### 3.7 Proprietà del Cliente

<p>Nei processi del Liceo prodotti materiali di proprietà del Cliente di norma non hanno grande rilevanza sulla qualità finale degli interventi e dei servizi erogati.</p> <p>Eventuali documenti di proprietà del Cliente (es. diplomi consegnati al momento</p>	<p> 9001/7.5.4</p>
---	---

## Sezione 3

## I Processi del Liceo

dell'iscrizione) sono conservati nel fascicolo personale dello Studente e restituiti al termine del percorso scolastico.

Qualora proprietà del Cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione tali criticità vengono notificate al Cliente a cura del Dirigente Scolastico.

Il Dirigente Scolastico è garante del corretto trattamento di tutte le informazioni relative a persone fisiche o giuridiche, oppure ad enti ed associazioni, che consentano l'identificazione diretta o indiretta di questi soggetti e/o l'attribuzione ad essi, stati e condizioni, che la legge considera attinenti alla loro sfera di riservatezza. Tali dati sono acquisiti, gestiti e trattati in conformità alla legislazione applicabile.

*Trattamento dati personali*

### 3.8 Conservazione dei prodotti

La norma ISO 9001:2000 prevede che l'organizzazione garantisca la conformità dei prodotti durante tutte le fasi della lavorazione. In particolare la norma prescrive che vengano messe sotto controllo l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione.

Di fatto, il requisito è riconducibile alla gestione dei documenti di registrazione che costituiscono il "prodotto" dell'organizzazione. La corretta archiviazione dei documenti (vd. PR-regqua-01) ne garantisce, oltre la rintracciabilità, anche condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti, danni, smarrimenti.

 **9001/7.5.5**

 **PR-regqua-01**

### 3.9 Gestione dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

Requisito non applicabile (vd. paragrafo 1.2).

I processi della Scuola non presuppongono alcuna misura di tipo tecnico tale da prevedere strumentazione che richieda attività di taratura e controllo come previsto al punto 7.6 della norma ISO 9001:2000.

~~Tuttavia il concetto di strumento può essere allargato a tutto ciò che è utilizzato per misurare le caratteristiche del servizio e la performance dell'organizzazione.~~

~~In tal senso, nei processi dell'organizzazione possono essere identificate come "strumenti di misura" le griglie di misurazione utilizzate per la valutazione didattica.~~

~~Le griglie di misurazione sono elaborate annualmente dai Dipartimenti Disciplinari e formalizzate nei relativi Documenti di Programmazione identificati dall'anno scolastico di emissione. Le griglie di misurazione sono inserite nel POF in vigore.~~

~~Ogni Docente è tenuto ad effettuare le misurazioni delle prove degli Studenti,~~

 **9001/7.6**

 **MN § 1.2**

### Sezione 3

### I Processi del Liceo

~~cioè l'attribuzione di voti, secondo i criteri e le griglie di misurazione stabiliti nel Documento del Dipartimento Disciplinare dell'anno scolastico in corso.~~

~~L'applicabilità e correttezza delle griglie di misurazione è verificata dal Dipartimento Disciplinare in sede di emissione del Documento di Programmazione dell'anno successivo.~~