 Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Questo Documento è emesso con distribuzione riservata e non può essere riprodotto senza il benestare del Liceo Artistico Statale Paolo Candiani.

INDICE:

07.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

07.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

- 07.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio
- 07.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio formativo
 - 07.2.2.1 Identificazione delle esigenze del cliente/utente
 - 07.2.2.2 Acquisizione ed archiviazione delle iscrizioni
- 07.2.3 Comunicazione col cliente

07.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO



- 07.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
- 07.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo
- 07.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo
- 07.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo
- 07.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo
- 07.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo
- 07.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo
- 07.3.8 Progettazione di corsi finanziati da Enti esterni

07.4 APPROVVIGIONAMENTI

- 07.4.1 Processo di approvvigionamento
- 07.4.2 Informazioni relative per l'approvvigionamento
- 07.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati
- 07.4.4 Verifica dei servizi forniti da esperti/professionisti

07.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

- 07.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi
 - 07.5.1.1 Erogazione servizi di istruzione e formazione scolastica
 - 07.5.1.2 Destinazione delle risorse
 - 07.5.1.3 L'accesso dell'alunno al Servizio

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

07.5.1.4 Programmazione delle sequenze operative

07.5.1.5 Erogazione del servizio

07.5.1.6 Orientamento post diploma

07.5.1.7 I servizi accessori



07.5.2 Validazione dei processi di erogazione di Servizi

07.5.3 Identificazione e rintracciabilità

07.5.4 Proprietà del cliente

07.5.5 Conservazione dei documenti

07.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO DI MISURAZIONE

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

07.0 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Liceo Artistico Statale P. Candiani e il Liceo Musicale e Coreutico Statale P. Bausch pianificano e sviluppano i processi richiesti per la realizzazione del Servizio Formativo. La pianificazione della realizzazione del Servizio Formativo è coerente con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità così come è riportato nel capitolo 4.1 del MGQ.

Nel pianificare la realizzazione del servizio Formativo, l'organizzazione definisce, quando appropriato:

- gli obiettivi per la Qualità ed i requisiti relativi all'erogazione del servizio Formativo;
- stabilisce processi e documenti e fornisce risorse specifiche per l'erogazione del servizio Formativo;
- le attività di verifica, validazione, monitoraggio del servizio Formativo ed i relativi criteri di accettazione, intesi come requisiti in ingresso e in uscita del Cliente previsti dalle Norme vigenti;
- le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzativi ed i Servizi risultanti soddisfino le esigenze dei Clienti (vedere 4.2.4).



Gli elementi in uscita (P.O.F, Carta dei Servizi, Programmazione Curricolare, Erogazione del Servizio) di questa pianificazione sono presentati in una forma adeguata al modo di operare della scuola.

07.1 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

07.1.1 Determinazione dei requisiti relativi al Servizio

Il Liceo rileva:

- le aspettative del Cliente tramite monitoraggi e questionari;
- attività orientamento in entrata dalla scuola media;
- colloqui insegnanti;
- istanze genitori, studenti e territorio.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

Il liceo determina:

- L'elaborazione del POF sulla base dei requisiti previsti dai programmi ministeriali e delle aspettative rilevate;
- Alcuni requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'erogazione del Servizio quali l'orario, scansione quadrimestrale, organizzazione spazi, viaggi di istruzione;
- Il Collegio Docenti fissa i criteri per la formazione delle classi, criteri per l'assegnazione delle cattedre, criteri per l'attribuzione dei debiti e crediti scolastici, passerelle e i vari aspetti organizzativi della scuola;
- Ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dalla scuola stessa.

La normativa scolastica fissa i requisiti cogenti per la determinazione del numero delle classi.

Gli impegni contrattuali sono fissati nel POF, nel Regolamento di Istituto e nella Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda i progetti finanziati da Enti esterni, il Liceo interagisce con il cliente per essere certo:

- di aver compreso le sue esigenze;
- di poter assicurare la sua soddisfazione in proposito.

07.1.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio Formativo



07.1.2.1 Identificazione delle esigenze del cliente/utente.

Durante l'anno scolastico la scuola, attraverso vari momenti di incontro con le Famiglie, l'analisi dei dati emersi dai questionari di soddisfazione del cliente/utente e l'analisi della relazioni con Enti del territorio rileva bisogni ed aspettative dei possibili nuovi clienti/utenti in ordine agli obiettivi educativi e alla Qualità dei Servizi.

Questo avviene mediante:

- raccolta e riesame dei dati. Viene valutata la capacità della scuola di soddisfare le richieste identificate (vedi descrizioni precedenti) tenendo conto delle normative ministeriali;
- Elaborazione, approvazione ed emissione dell'Offerta Formativa.

Viene preparato il depliant illustrativo della scuola che sarà presentato e messo a disposizione delle famiglie in fase di iscrizione o a chiunque ne faccia richiesta.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

07.1.2.2 Acquisizione ed archiviazione delle iscrizioni.

La Segreteria operando secondo tempi e modalità previste dalla normativa ministeriale, formalizza le iscrizioni e verifica il loro corretto espletamento.

Tali verifiche riguardano la compilazione in tutte le sue parti e la firma sul *Modulo d'iscrizione*.

Il contratto tra scuola e famiglia è formalizzato con la consegna del *Patto educativo di corresponsabilità*, con la compilazione della relativa scheda (scheda di iscrizione) con l'indicazione dell'indirizzo scelto e l'indicazione di avvalersi dell'insegnamento della Religione Cattolica. A tutti gli studenti viene consegnato anche il *Documento di classe*, in cui vengono esplicitati obiettivi, contenuti e metodi relativi alla programmazione didattica. Entrambi i documenti sono conservati agli atti.

Adeguate evidenze vengono date al riesame dei progetti finanziati da Enti esterni.



La Direzione, acquisiti i dati relativi alla tipologia del prodotto, definisce il percorso formativo/orientativo in relazione alle competenze da acquisire e alle risorse finanziarie disponibili e identifica i progetti formativi da sviluppare, sulla base degli input e degli indirizzi provenienti dalla struttura sociale esaminata.

07.1.3 Comunicazione con il cliente

Il POF è il documento fondamentale nel quale il cliente/utente trova le informazioni relative all'identità culturale e al servizio Formativo della scuola.

Il Liceo stabilisce ed attua modalità efficaci di comunicazione con il cliente/utente, quali:

- sito della scuola www.artisticobusto.it;
- Piattaforma Axios-Sissiweb (con accesso riservato mediante password) per le valutazioni degli studenti e le comunicazioni;
- Incontri con le famiglie all'inizio dell'anno scolastico;
- Progetto Accoglienza classi prime (Vademecum);
- Colloqui individuali settimanali;
- Udienze Generali infraquadrimestrali;
- Partecipazione agli Organi Collegiali;
- Partecipazione dei genitori agli organi collegiali con possibilità di indire incontri e riunioni (Comitato genitori, Comitato studentesco);

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

- Pubblicazione all'albo della scuola (*Documento 15 Maggio*, valutazioni finali, incontri collegiali, graduatoria docenti, graduatoria ATA, delibere consigli di Istituto, Carta dei Servizi, Regolamenti, organigramma, Politica per la Qualità, PAO e altro);
- Comunicazione al DS dei reclami.

Per quanto riguarda i progetti finanziati da Enti esterni è compito della figura Responsabile, attraverso indagini sul campo, interviste o altro, determinare la rispondenza dei requisiti del prodotto alle effettive esigenze del Cliente.

La figura responsabile mantiene rapporti con le famiglie, per verificare la rispondenza del servizio Formativo alle effettive esigenze del Cliente.

07.2 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

In questa sezione si illustrano le modalità attraverso le quali viene effettuata la progettazione di processi nuovi o molto innovativi, complessi e finanziate con fondi appositamente destinati.

In particolare occorre definire:

- pianificazione delle attività;
- modalità di esecuzione delle attività;
- riesami;
- verifiche;
- validazione.



07.2.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Le fasi in cui si articola il processo di progettazione delle attività Formative sono:

- pianificazione della progettazione;
- riesame della progettazione;
- verifica di progetto;
- validazione del progetto;
- tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo (*PGQ 7.3*).

La progettazione viene effettuata da un Responsabile di progetto, nominato dal Dirigente Scolastico, che può agire da solo o in collaborazione con un team.

Il Responsabile di progetto provvede alla pianificazione di dettaglio, provvedendo ad individuare, ove possibile, attività, tempi e risorse necessarie coinvolte e la

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

necessità di riesami, verifiche e modalità di validazione (Vedi scheda progetto *SCP 7.3 – IST 7.3*).

Eventuali aree deboli devono essere adeguatamente evidenziate e, ove possibile, devono essere previsti riferimenti a possibili interventi di potenziamento o alternativi.

07.2.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

La necessità di progettare un Servizio formativo nuovo o innovativo può essere originata da nuove esigenze emerse, analisi delle Leggi o circolari ministeriali. Tale attività può riguardare anche il riesame di procedure ordinarie di programmazione didattica già erogate in passato.

I riferimenti a tali dati e requisiti di base vengono riportati nella *Scheda di Progetto* in modo da permettere il loro riesame e verificarne l'adeguatezza.

Se tali dati e requisiti di base risultano imprecisi e/o incompleti è compito del Responsabile di progetto chiarirli.

Il Progetto è identificato mediante:

- Titolo del progetto;
- Responsabile del progetto;
- Definizione dello scopo dell'attività di progetto;
- Tipologia e caratteristiche dei soggetti coinvolti in entrata ed in uscita.



07.2.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo sono forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte degli elementi in ingresso e devono essere approvati da parte del Collegio Docenti e dal Consiglio di Istituto prima della pubblicazione.

Il responsabile di progetto, infatti, da solo o con la collaborazione di un team, provvede a determinare nella scheda Progetto, oltre ai dati e requisiti di base, gli obiettivi, le risorse necessarie e disponibili, i tempi di realizzazione, le modalità di verifica e valutazione dell'erogazione e il prospetto finanziario.

La scheda Progetto prevede le fasi di riesame, verifica e validazione della progettazione e dello sviluppo.

Il riesame ha lo scopo di valutare criticamente quanto proposto e definito nel progetto (risultati della progettazione) in termini di ottemperanza e congruenza

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

rispetto ai requisiti/obiettivi del Progetto stesso indicati sulla scheda *Sintesi piano offerta formativa*.

In particolare il riesame serve a:

- verificare la coerenza interna della pianificazione delle attività nei tempi stabiliti;
- verificare l'applicabilità (Progetto fattibile);
- verificare l'adeguatezza (ossia che quanto richiesto non risulti in contrasto con normative cogenti della scuola, della sicurezza personale, normativa sindacale ecc.);
- verificare l'efficienza (evitare spreco di risorse);
- verificare l'assenza di contraddizioni o elementi di ambiguità;
- verificare che non sussistano problemi per l'avanzamento, in caso contrario porli sotto controllo attraverso opportune azioni;
- accertarsi che siano definite le adeguate dotazioni logistiche, infrastrutturali e le risorse umane.

In tale riesame sono coinvolti tutti i soggetti interessati al Progetto.

L'avvenuto riesame è comprovato dalla firma del Responsabile progetto.

07.2.4 Verifica della progettazione e dello sviluppo

La verifica della progettazione riguarda gli aspetti tecnici e si attua attraverso il confronto fra i risultati delle attività di progettazione e i dati/requisiti/obiettivi indicati sulla *Scheda di progetto* al fine di assicurarne la compatibilità.



La verifica serve a valutare la corrispondenza e la compatibilità del progetto con:

- il POF;
- la copertura finanziaria;
- la disponibilità delle risorse umane.

Inoltre serve per verificare la chiarezza e completezza della documentazione elaborata, definire gli indicatori che consentano di verificare il raggiungimento dei risultati attesi per il progetto avviato.

Qualora emergano delle incongruenze o delle carenze, il Responsabile di progetto le chiarisce e identifica le opportune soluzioni con i soggetti coinvolti aggiornando la scheda progetto.

L'esito delle verifiche e dei riesami viene registrato sulla scheda progetto.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

07.2.5 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione soddisfano i requisiti iniziali.

La validazione avviene mediante le metodologie definite in fase di sviluppo progettazione che possono comprendere:

- verifica raggiungimento risultati attesi;
- soddisfazione parti interessate;
- approvazione di Enti coinvolti.

La validazione del progetto consiste in due fasi temporali distinte.

La prima validazione è costituita dalle approvazioni del progetto ottenute dagli organi collegiali della scuola (Collegio Docenti e Consiglio D'Istituto) e dal Dirigente Scolastico.

In questa fase progettuale può essere coinvolto anche il DSGA che valida il progetto in funzione dell'esito scaturito dal confronto fra la stima dei costi da sostenere e le risorse finanziarie a disposizione della scuola.

Una seconda validazione (formalizzata dal Responsabile di progetto) avviene alla fine delle attività. I responsabili di progetto provvedono a valutare gli esiti del servizio svolto.

Tale attività deve essere documentata. (*Report finale scheda progetto 7.3*)



I risultati della validazione e le considerazioni attinenti possono essere oggetto di valutazione per l'avvio di opportune azioni di miglioramento dell'offerta Formativa.

07.2.6 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche o le varianti apportate al progetto vengono verificate, approvate e riesaminate dalle funzioni competenti.

Le modifiche di lieve entità vengono evidenziate all'interno della scheda relativa al progetto e controfirmate; modifiche sostanziali possono determinare la riprogettazione dell'attività formativa.

L'attività di progettazione è descritta in dettaglio nella procedura *PGQ 7.3* e nell'istruzione *IST. 7.3*

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

07.2.7 Progettazione di corsi finanziati da Enti esterni

Il Liceo, per i corsi finanziati da Enti esterni, oltre a garantire le fasi della progettazione e sviluppo sopra indicate dai punti 7.3.1.a 7.3.7. tiene conto fin dalle fasi iniziali dei requisiti relativi agli indici di efficienza ed efficacia, di dotazione logistica e di relazione con il territorio.

07.3 APPROVVIGIONAMENTO

07.3.1 Processo di approvvigionamento

La scuola identifica, valuta, qualifica e seleziona i fornitori in base alla tipologia di prodotti/servizi forniti ed in base al loro grado di affidabilità. Le tipologie di prodotti e servizi approvvigionate dall'esterno sono:

- materiale inventariabile e di consumo;
- consulenti e docenti esterni;
- servizi generici (es. manutenzione, visite e viaggi d'istruzione, ecc);
- servizi di supporto agli studenti (medico, psicologo);

I criteri per la valutazione sono definiti nella procedura *PGQ 7.4*

Approvvigionamento.

Tutti i fornitori qualificati, sia di prodotto sia di servizio, sono riepilogati in apposito elenco.



Il Liceo Artistico Statale P. Candiani e il Liceo Musicale e Coreutico Statale P. Bausch, in conformità con la loro politica per la Qualità, si approvvigionano dei seguenti prodotti/servizi.

Per i prodotti:

- Materiale di facile consumo, quali ed esempio carta, gesso, cancelleria in genere, ecc;
- Materiale di piccolo sussidio, piccole attrezzature oltre al materiale elettrico ed elettronico, ecc;
- Materiale inventariato ad esempio libri, computer, ecc.;
- Materiale di pulizia.

Per i servizi:

- Corsi di aggiornamento per i docenti;
- Intervento esperti esterni qualificati;

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

- Servizi di supporto per gli alunni (medico e psicologo);
- Agenzie di viaggio.

Il Liceo nel caso in cui, per corsi finanziati da Enti esterni, si avvalga di competenze professionali esterne, nell'ambito dell'approvvigionamento, attiva un processo di tenuta sotto controllo dei fornitori che prevede come elementi in ingresso la valutazione delle competenze professionali e delle esperienze lavorative e come elementi in uscita, il rispetto degli indici di efficacia e di efficienza, tenendo conto della mancanza dei reclami, delle N.C. e l'esito dei questionari Customer satisfaction. Il Liceo Artistico Statale P. Candiani e il Liceo Musicale e Coreutico Statale P. Bausch per assicurare che tutti i prodotti, i materiali ed i servizi di cui deve approvvigionarsi siano conformi ai requisiti stabiliti dalla scuola stessa, nel rispetto delle Norme e del regolamento contabile, ha definito due tipologie di acquisto:

- Approvvigionamento mediante gara d'appalto;
- Approvvigionamento senza gara d'appalto o trattativa privata.

Il Liceo per gli acquisti dei prodotti e di alcuni servizi (agenzie di viaggio), che per quanto previsto dalla Legge è d'obbligo la gara d'appalto interna, come verrà esplicitato nella *PGQ 7.4*, richiede il preventivo ad almeno tre ditte, sulla base delle indicazioni fornite dal Ministero, in busta chiusa.



Aprirà in seguito le buste ed individuerà il fornitore sulla base di criteri di economicità, affidabilità, qualità del prodotto, qualità del servizio, certificazione di Qualità, competenze ed ubicazione.

Tali criteri hanno valenza anche per gli acquisti per i quali non è prevista la gara d'appalto, con la differenza che i preventivi vengono richiesti a fornitori che possono non essere indicati dal Ministero ed individuati anche sulla base di referenze.

Attualmente il Ministero fornisce regole precisate nella procedura 7.4.

La scuola stessa stabilisce i criteri per qualificare i suoi fornitori in ingresso che verranno poi inseriti in un apposito elenco (vedi modello allegato) secondo quanto segue:

- Storicità (Fornitore che lavora o collabora da più di tre anni senza aver mai creato problemi);
- Certificazione (Fornitore in possesso di una certificazione di qualità);
- Notorietà (Fornitore di provata conoscenza);

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

- Referenze (Fornitore valutato in base al curriculum, ai lavori svolti e provati, attestati di iscrizione ad albi o collegi).

L'ordine viene inviato sempre per iscritto o tramite soluzioni alternative quali fax o e-mail, richiedendo esplicitamente il tempo massimo di consegna. Solo per i materiali di facile reperibilità che non intralciano o bloccano l'attività didattica viene trascurato il termine ultimo di consegna, previsto invece per i prodotti definiti indispensabili in quanto fondamentali per lo svolgimento dell'attività didattica.

L'ordine di acquisto e la bolla di consegna dei prodotti vengono riposti in appositi raccoglitori dalla Segreteria.

Nel caso di acquisto di un servizio, effettuato tramite professionisti, questi vengono classificati per referenze attestate mediante un colloquio svolto dal DS o da una persona competente da lui delegata. Un sintetico giudizio viene riportato sul curriculum del professionista e vistato dal DS.

I fornitori vengono poi valutati, secondo dei criteri definiti dall'Istituto (vedi all. TVF), o alla fine del servizio o periodicamente.

Da parte dell'Istituto vengono raccolti i dati delle valutazioni e conservati.



Per quanto riguarda i progetti finanziati da Enti esterni, il Liceo garantisce:

- Che la funzione Coordinamento in stretta collaborazione con la Direzione assicuri la disponibilità degli spazi con la relativa strumentazione e conformità ai requisiti specificati nell'ordine;
- Che la Direzione dell'Istituto, in stretta collaborazione con il Coordinamento, definisca l'acquisizione delle attrezzature e risorse necessarie, sulla base dei vincoli e predefiniti dalle normative sui progetti.

07.3.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le attività di effettuazione degli acquisti avvengono secondo modalità definite dalla vigente normativa del settore scolastico. Prevedono comunque che siano emesse nei confronti dei fornitori qualificati richieste di preventivo scritte che, oltre a descrivere i prodotti da acquistare, ove necessario, riportano i requisiti richiesti (es. marcatura CE, dati di controllo/collauda, rispetto norme tecniche o di sistema, certificazione del personale, rispetto delle normative sulla sicurezza, garanzie ed assistenza, ecc.).

Per quanto riguarda i progetti finanziati da Enti esterni, il Liceo P. Candiani e il Liceo Musicale e Coreutico Statale P. Bausch garantiscono che la funzione di

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

Coordinamento scelga tra i preventivi pervenuti le attrezzature adeguate alle esigenze del servizio da fornire.

La Direzione del Liceo o la funzione da essa incaricata verifica che le attrezzature e gli strumenti da acquistare siano correttamente descritti e che le informazioni relative contengano oltre ai requisiti di prodotto anche riferimenti relativi all'approvazione dei prodotti acquistati.

07.3.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Per assicurare che i prodotti d'approvvigionamento ottemperino ai requisiti richiesti, l'Istituto stabilisce di confrontare l'ordine d'acquisto con la bolla di consegna del prodotto, spuntando sulla stessa e vistandola con un giudizio, data e firma da parte del Responsabile della segreteria avviando un procedimento di non conformità se il confronto dà esito negativo.

Per i materiali inventariati viene effettuato il collaudo da parte della scuola e tenuta sempre traccia mediante un verbale di collaudo, firmato dal DS e dalla commissione tecnica all'uopo costituita.

Per i servizi in accettazione, poiché risulta difficoltosa una verifica di controllo, questa viene svolta in sede di qualificazione del fornitore e sulla base del servizio stesso fornito, realizzando un eventuale questionario alla fine del servizio.



Non si verifica mai che la scuola intenda effettuare verifiche presso il fornitore.

Per quanto riguarda i progetti finanziati da Enti esterni, il Liceo Artistico Statale P. Candiani e il Liceo Musicale e Coreutico Statale P. Bausch controllano in modo opportuno le attrezzature e gli strumenti approvvigionati, in modo da assicurare che tali prodotti siano conformi ai requisiti specificati.

07.3.4. Verifica dei servizi forniti da esperti/Professionisti

Per assicurare che i servizi forniti da esperti/professionisti ottemperino ai requisiti richiesti, il Liceo stabilisce di utilizzare:

- Questionari di soddisfazione del cliente;
- Verifica periodica da parte del responsabile (DS o persona da lui delegata) della presenza e della puntualità dell'esperto (firma registro);
- Accertamento degli obiettivi misurabili prefissati con modalità individuate di volta in volta sulla base della tipologia dell'intervento.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

07.4 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

Il processo di insegnamento/apprendimento rappresenta il contenuto centrale del Servizio erogato e caratterizza la relazione tra docenti e partecipanti alle attività di istruzione e/o formative.

07.4.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

La scuola ha definito attività e responsabilità per individuare e pianificare le fasi di erogazione del servizio di istruzione e formazione scolastica e le fasi relative alla formazione finanziata, in modo da eseguirle secondo modalità controllate.

07.4.2 Erogazione servizi di istruzione e formazione scolastica

Le fasi interessate sono:



- destinazione delle risorse;
- accesso dell'alunno al Servizio;
- programmazione delle sequenze operative;
- erogazione del Servizio,
- servizi accessori.

07.4.2.1 Destinazione delle risorse.

Questa attività si svolge in gran parte prima dell'inizio dell'anno scolastico e precedentemente alla stessa progettazione.

Riguarda anzitutto l'attribuzione degli organici alla scuola, in base alle iscrizioni e alla conseguente ipotesi di classi. Tale attività troverà il suo perfezionamento prima dell'inizio dell'anno scolastico, allorché saranno noti il numero effettivo di iscritti e gli eventuali respinti dell'anno precedente, e conseguentemente si potrà passare alla composizione dei Docenti e dei Consigli di Classe.

L'allestimento e la disponibilità delle aule, aule speciali, laboratori, delle dotazioni ecc. continua in fase di progettazione, determinando la possibilità di realizzare o meno alcune delle attività previste, in considerazione della disponibilità di risorse umane, finanziarie o strumentali.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

7.4.2.2 L'accesso dell'alunno al Servizio.

L'accesso dell'alunno al servizio segue delle procedure dettate dal Regolamento di Istituto, dal Patto educativo di corresponsabilità e dalla Carta dei Servizi e comprende:

- L'informazione sulle caratteristiche del Servizio offerto che la scuola fa pervenire ai suoi clienti (alunni) potenziali;
- L'iscrizione;
- L'assegnazione ad un gruppo classe, la quale compete al DS o ad un suo collaboratore secondo criteri stabiliti dagli Organi Collegiali competenti, vista la normativa vigente.

L'assegnazione della sezione per le classi di nuova formazione avviene per sorteggio pubblico.

Ad ogni classe viene assegnata un'aula arredata degli oggetti essenziali in funzione dell'attività didattica da svolgere.

Ogni classe può utilizzare, per lo svolgimento della propria attività didattica, gli spazi offerti dalle aule speciali, dai laboratori, dalla palestra e dagli altri spazi comuni interni ed esterni, nel rispetto dei regolamenti che ne disciplinano l'uso. L'accoglienza degli alunni consiste nel presentare la scuola, le sue attività, il suo regolamento, l'organizzazione della vita all'interno della classe, le modalità di comunicazione e informazione, il servizio ambiente e sicurezza e il progressivo avviamento dei lavori didattici.



Il Documento di classe elaborato dal consiglio di classe a partire dal POF è l'esplicazione degli obiettivi, dei contenuti e delle performance didattico / comportamentali richieste dall'Istituto.

Ad ogni classe è dato in dotazione un registro elettronico, nel quale saranno ogni giorno annotati assenze, ritardi, informazioni utili allo svolgimento dell'attività didattica, comunicazioni varie relative alla vita della classe. Uno spazio specifico è riservato alle note disciplinari.

La scuola registra la frequenza anche sulla piattaforma Axios, che permette al genitore di essere informato della frequenza e delle valutazioni dello studente. Programmazione delle sequenze operative.

Riguarda:

- Il calendario scolastico;
- L'organizzazione dell'orario delle lezioni;

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

- La definizione e la determinazione della sequenza temporale delle attività collegiali;
- La scansione dei percorsi di apprendimento disciplinare e/o interdisciplinare in unità di apprendimento;
- La determinazione della sequenza temporale delle verifiche e degli adempimenti;
- Definizione dei periodi dell'anno scolastico dedicati al recupero e sostegno;
- La regolamentazione dell'accesso alle strutture collettive (laboratori, biblioteca, aule speciali);
- I progetti trasversali (ed. stradale, alla salute, all'ambiente, alla cittadinanza);
- Le attività integrative di ampliamento dell'offerta formativa (ECDL, Stage linguistici, Certificazioni linguistiche, ecc.)

07.4.2.3 Erogazione del servizio



Le prestazioni del Docente, in applicazione delle metodologie didattiche concordate a livello di Consiglio di classe e di dipartimento disciplinare, si caratterizzano nei seguenti compiti:

- Definizione dei risultati da raggiungere;
- Comunicazione dei contenuti;
- Proposta di modelli e stili di comportamento;
- Assegnazione compiti;
- Organizzazione attività;
- Verifica della capacità di organizzazione e impiego delle conoscenze;
- Evidenziazione degli errori;
- Valutazioni formative e sommative.

L'insieme o parte di queste prestazioni e azioni si esplica nelle attività: lezione in aula, laboratorio, viaggi di istruzione e visite sul territorio, incontri con enti locali, agenzie.

I requisiti che la lezione deve possedere sono:

- chiarezza dei traguardi formativi che il docente desidera raggiungere in riferimento agli alunni ai quali la lezione è diretta. Tali traguardi vengono esplicitati alla classe, in modo tale che essa, oltre a comprendere i

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

- contenuti oggetto della lezione, possa rendersi conto della loro valenza formativa e di conseguenza trovare una motivazione all'apprendimento;
- chiarezza espositiva e della focalizzazione dei nodi tematici che si intendono sviluppare;
 - valorizzazione delle conoscenze degli alunni attraverso l'organizzazione logica e sequenziale dei contenuti disciplinari e di collegamento tra i diversi campi del sapere;
 - gestione comunicativa.



Le attività di lezione sono riportate nel Registro elettronico e dell'Insegnante unitamente alle assenze degli allievi e agli esiti delle verifiche e delle valutazioni. La lezione può svolgersi non solo nell'aula assegnata alla classe ed indicata nell'orario scolastico, ma anche in aule speciali attrezzate con supporti didattici specifici e/o multimediali.

Per laboratorio si intende l'ambiente attrezzato in cui i Docenti, con la collaborazione di personale tecnico/specializzato e insieme agli alunni, hanno la possibilità di utilizzare strumenti specifici per svolgere attività di laboratorio. Il Regolamento dei laboratori presenti all'interno del Liceo definisce i comportamenti che devono essere tenuti dagli utenti.

E' compito dei Docenti coinvolti far presente la natura dei rischi e i mezzi di difesa in caso di incidenti, nonché la necessità di rispettare le Norme di sicurezza. Le attività di laboratorio sono riportate nel Registro dell'Insegnante.

Lo stage è una parte dell'attività Formativa che viene svolta in ambiente esterno alla scuola e scaturisce da un progetto concordato per quanto concerne obiettivi, aspetti organizzativi e risultati con enti territoriali o aziende o realtà scolastiche estere ove finalizzato all'apprendimento linguistico (soggiorno studio). Viene organizzato secondo opportunità individuate dal DS e dal consiglio di classe da un docente responsabile dell'attività che seguirà gli studenti anche nella fase operativa. La fase preliminare consiste nell'acquisizione della documentazione fornita dal possibile partner.

Quando sono state individuate in modo opportuno le organizzazioni da coinvolgere e accertata la loro disponibilità, viene stilata una convenzione alla quale è allegato il progetto specifico. L'attività progettuale segue le linee della Progettazione. L'elenco di tali Enti è raccolto in un apposito registro. Il ruolo del docente tutor, che supporta gli studenti durante lo stage, favorisce la ricaduta

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

positiva dell'esperienza in termini di apprendimento. Al termine dello stage viene compilata da parte dell'Ente coinvolto una scheda di valutazione attestante le competenze acquisite che vengono registrate nel curriculum personale dello studente.

Viaggi di istruzione e uscite sul territorio rientrano nei progetti e nelle attività integrative programmate dai Consigli di Classe e costituiscono una parte fondamentale dell'azione Formativa e didattica. L'organizzazione avviene da parte del docente responsabile dell'uscita didattica che:

- cura i contatti con le organizzazioni e gli enti turistici;
- fornisce documentazione e informazioni alle famiglie degli alunni;
- segue in ogni minimo dettaglio il programma e l'evoluzione del viaggio/uscita.

Gli insegnanti accompagnatori sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi prefissati e dell'andamento didattico disciplinare dello stesso come da regolamento.



All'inizio del viaggio d'istruzione si svolge un'attività di preparazione e informazione seguita al termine dell'attività da un questionario di validazione da parte dei docenti accompagnatori.

07.4.3 Orientamento post diploma

L'orientamento è un processo che si origina già negli ordini di scuola inferiori (elementare e medie) e ha termine con la scelta consapevole della facoltà universitaria o di un corso post secondario non universitario o di un'attività lavorativa. L'Istituto non si dedica soltanto alla parte terminale del curriculum, tarato sull'aspetto professionale, ma cura l'orientamento Formativo dove l'uso mirato di progetti didattici, disciplinari e interdisciplinari sono finalizzati alla maturazione umana, intellettuale e professionale dello studente.

Vengono coinvolti in questo intervento la Funzione Strumentale, la commissione specifica e i Consigli di Classe.

E' prevista la presenza di personale proveniente dal mondo del lavoro e delle professioni o della formazione superiore e convenzioni con l'Università.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

07.4.3.1 I servizi accessori

Essi sono:

- Stage Linguistici all'estero;
- Certificazione linguistica;
- ECDL;
- Corsi di Italiano per alunni stranieri;
- Alma Diploma – Alma orientati;
- Incontri periodici tra le varie componenti della scuola;
- Interventi di personalità o di esperti del mondo della cultura e della formazione scolastica su tematiche programmate;
- Convegni, conferenze di interesse per il territorio provinciale;
- Partecipazione a spettacoli teatrali e/o cinematografici;
- Mostre d'Arte;
- Servizio di consulenza medica e psico - pedagogica per studenti;
- Sportello di consulenza per gli studenti stranieri e le loro famiglie.

07.4.3.2 Validazione dei processi di erogazione di Servizi



Il Liceo valida tutti i processi di erogazione di Servizi il cui risultato finale non può essere verificato da sue successive attività di valutazione.

La validazione ha la funzione di dimostrare la capacità di questi processi nel conseguire i risultati pianificati (conseguimento titolo di studio).

La validazione del Piano Offerta Formativa effettuata in fase progettuale dimostra la capacità dei processi di raggiungere i risultati pianificati.

L'analisi effettuata per la validazione del POF consente di confermare, o di attuare, le necessarie azioni correttive e di miglioramento, relativamente alle disposizioni in merito:

- alle procedure per la gestione dei processi e ai relativi controlli;
- alla formazione addestramento del personale;
- ai requisiti delle infrastrutture;
- alle registrazioni;
- ai criteri da utilizzare per la rivalidazione.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

La validazione dei processi di erogazione dei progetti finanziati da Enti esterni ha lo scopo di dimostrare la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati.

Il Liceo verifica che nel momento dell'erogazione del servizio vi sia rispondenza alle aspettative del Cliente e dell'utenza per evitare il rischio di disincentivare la frequenza dei partecipanti.

07.4.3.3 Identificazione e rintracciabilità

Per identificazione s'intende l'insieme degli accorgimenti adottati per rendere univocamente riconoscibili i Servizi erogati ed i documenti ad essi associati. Obiettivo dell'Istituto è garantire una adeguata gestione e archiviazione dei dati relativi al cliente/utente quali:



- la gestione delle iscrizioni;
- registri;
- fascicoli personali;
- verbali di riunione;
- tabelloni risultati scrutini;
- documentazione didattica, giuridica e amministrativa al fine di assicurare l'identificazione del servizio lungo tutte le fasi della sua realizzazione.

Per rintracciabilità si intende l'insieme degli accorgimenti adottati tali da permettere di ricostruire la storia di un servizio e dei documenti ad esso associato, e in particolare consiste in:

- sistema di identificazione dei documenti attraverso codici (identificazione univoca);
- corretta ubicazione dei documenti cartacei, dei beni del cliente, dei dati e delle registrazioni informatiche.

La rintracciabilità, oltre a quanto sopra definito a proposito della documentazione, è un requisito applicabile a:

- allievi iscritti, rintracciabili attraverso la cartella allievo;
- allievi diplomati, rintracciabili attraverso i cartelloni degli esami di stato;
- docenti, rintracciabili attraverso il fascicolo personale;
- docenti e/o esperti esterni incaricati, rintracciabili attraverso le lettere d'incarico.

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

Gli elementi di rintracciabilità attraverso i quali è possibile ricostruire il servizio erogato agli studenti sono contenuti all'interno di un fascicolo personale che riporta:

- Nome e cognome dell'allievo;
- Anno scolastico e classe frequentata;
- Crediti scolastici;
- Crediti formativi;
- Debiti scolastici.

Il Liceo Artistico Statale P. Candiani e il Liceo Musicale e Coreutico Statale P. Bausch identificano il personale con un cartellino contenente le generalità e la categoria di appartenenza.

Con riferimento alle disposizioni legislative in materia di privacy (D. Lgs. 196/03). All'inizio dell'anno scolastico, genitori e alunni sottoscrivono la declaratoria sulla privacy, riportata sul modulo di iscrizione alla scuola.

All'inizio del rapporto di prestazione d'opera con l'Istituto, i collaboratori sottoscrivono una dichiarazione al trattamento dei dati.

Il Liceo si impegna con i propri clienti alla massima riservatezza delle informazioni in suo possesso, pervenute durante l'attività.

I dati sensibili sono custoditi nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy (compresi quelli gestiti dal server della piattaforma Axios).

07.4.3.4 Proprietà del cliente

La scuola si prende cura dell'utenza e delle parti interessate nel seguente modo:



- Allievi: il personale docente e ATA esercita azioni di conservazione e vigilanza secondo turni prestabiliti dal DS/DSGA.

L'incolumità degli allievi è protetta da apposita assicurazione.

07.5 DOCUMENTI

I documenti personali degli alunni sono presi in carico e archiviati dalla segreteria nei fascicoli dei singoli allievi.

I dati sensibili sono trattati nel rispetto delle normative vigenti (L.196/2003 legge sulla privacy).

  Liceo Musicale e Coreutico P. Bausch	MANUALE DELLA QUALITA'	Sez 07
		Rev 05
	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	21/07/2014
		VASL01000A

La proprietà del cliente/studente (materiale didattico) è garantita dalla disponibilità di armadietti provvisti di chiusura di sicurezza con codice noto solo allo studente.

07.5.1 Conservazione dei prodotti

L'archiviazione e conservazione dei documenti, data la natura del servizio erogato, è applicabile a:

- Verbali dei Consigli di Classe;
- Verbali dei dipartimenti disciplinari;
- Tabelloni dei risultati degli Scrutini;
- Registri di classe;
- Registri Insegnanti;
- Fascicoli personali allievi;
- Elaborati scritti e/o scritto-grafici eseguiti in classe dagli alunni;
- Documenti degli esami di idoneità ed integrativi;
- Documenti relativi agli Esame di Stato;
- Elenchi iscritti;
- Materiale didattico;
- Modulistica;
- Questionari.

Tali documenti, con particolare riferimento agli esiti di verifiche scritte, ai registri e al materiale degli esami, vengono archiviati con l'indicazione della classe e dell'anno scolastico di riferimento e, se necessario, imballati con modalità determinate dalla regolamentazione cogente.

I vari prodotti approvvigionati sono movimentati e immagazzinati in maniera tale da conservare le caratteristiche qualitative.

Ove sussistano prodotti deperibili, ne viene verificato lo stato di conservazione.

07.6 Apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

Requisito non applicabile. La scuola non ravvisa apparecchiature per il monitoraggio che richiedono la taratura delle stesse.