



# **Manuale Qualità Ambiente Tron**

**Novembre 2017**

# INDICE

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> |  | <b>1</b>  |
| <b>1.</b> | <b>QUALITA' PER IL TRON</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1.      | Applicare più norme in un Sistema di Gestione integrato              | 5         |
| 1.2.      | Campo di applicazione del Sistema della Qualità e requisiti generali | 5         |
| 1.2.1.    | Presentazione della scuola e dei suoi indirizzi                      | 5         |
| 1.2.2.    | CONTESTO ESTERNO   | 6         |
| 1.2.3.    | Campo di applicazione e Parti interessate                            | 6         |
| <b>2.</b> | <b>NORME E DEFINIZIONI</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1.      | RIFERIMENTI NORMATIVI  | 7         |
| 2.2.      | DEFINIZIONI  | 7         |
| <b>3.</b> | <b>PROCESSI</b>  | <b>9</b>  |
| 3.1.      | MAPPA DEI PROCESSI   | 9         |
| 3.2.      | GESTIONE DELL'ORGANIZZAZIONE   | 10        |
| 3.3.      | PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO                | 11        |
| 3.4.      | GESTIONE DELLE RELAZIONI E COMUNICAZIONI                             | 12        |
| 3.5.      | GESTIONE DEL SISTEMA DELLA QUALITA'                                  | 13        |
| 3.6.      | GESTIONE DEI PROGETTI E DELLE ATTIVITÀ INTEGRATIVE                   | 14        |
| 3.7.      | GESTIONE DELL'AMMINISTRAZIONE  | 15        |
| 3.8.      | GESTIONE DELLE STRUTTURE E DELLE ATTREZZATURE                        | 16        |
| <b>4.</b> | <b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b>                            | <b>17</b> |
| 4.1.      | INDICE DELLA SEZIONE   | 17        |
| 4.2.      | REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONI                               | 17        |
| 4.2.1.    | Generalità   | 17        |
| 4.2.2.    | Manuale della qualità  | 18        |
| 4.2.3.    | Tenuta sotto controllo dei documenti                                 | 18        |
| 4.2.4.    | Tenuta sotto controllo delle registrazioni.                          | 19        |
| <b>5.</b> | <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>                               | <b>20</b> |
| 5.1.      | INDICE della sezione   | 20        |
| 5.2.      | IMPEGNO DELLA DIREZIONE  | 20        |
| 5.3.      | POLITICA PER LA QUALITA'   | 20        |
| 5.4.      | PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'  | 20        |
| 5.4.1.    | Obiettivi per la qualità   | 20        |
| 5.4.2.    | Pianificazione del sistema di gestione per la qualità                | 21        |
| 5.4.3.    | Pianificazione del servizio  | 21        |
| 5.5.      | RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE                           | 21        |
| 5.5.1.    | Responsabilità ed autorità   | 21        |
| 5.5.2.    | Rappresentanti della Alta Direzione                                  | 21        |
| 5.5.3.    | Comunicazione interna  | 22        |
| 5.6.      | RIESAME DELLA DIREZIONE  | 22        |
| 5.7.      | DOCUMENTI RICHIAMATI   | 22        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>6.</b> | <b>GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE</b>  | <b>23</b> |
| 6.1.      | INDICE della sezione  | 23        |
| 6.2.      | MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE  | 23        |
| 6.3.      | RISORSE UMANE   | 23        |
| 6.4.      | STRUTTURE, AMBIENTE ED INFRASTRUTTURE   | 23        |
| 6.5.      | DOCUMENTI OPERATIVI DI RIFERIMENTO  | 24        |
| <b>7.</b> | <b>REALIZZAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI</b>  | <b>25</b> |
| 7.1.      | INDICE della sezione  | 25        |
| 7.2.      | PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI  | 25        |
| 7.3.      | PROCESSI RELATIVI AGLI UTENTI   | 25        |
| 7.3.1.    | Determinazione e riesame dei requisiti e delle esigenze degli utenti                            | 25        |
| 7.3.2.    | Comunicazione con lo studente e con le parti interessate  | 26        |
| 7.4.      | PROGETTAZIONE E SVILUPPO  | 27        |
| 7.4.1.    | Generalità  | 27        |
| 7.4.2.    | Pianificazione della progettazione e dello sviluppo   | 27        |
| 7.4.3.    | Elementi in ingresso ed in uscita della progettazione   | 27        |
| 7.4.4.    | Riesami, verifiche e validazione della progettazione e dello sviluppo                           | 27        |
| 7.4.5.    | Modifiche alla progettazione  | 27        |
| 7.5.      | GESTIONE DEI FORNITORI ED ATTIVITÀ DI ACQUISTO  | 28        |
| 7.5.1.    | Generalità  | 28        |
| 7.5.2.    | Valutazione e qualifica dei fornitori   | 28        |
| 7.5.3.    | Documenti ed informazioni per l'acquisto di beni e servizi                                      | 28        |
| 7.5.4.    | Verifiche e sorveglianza sui prodotti ed i servizi acquistati                                   | 28        |
| 7.5.5.    | Acquisti verdi  | 28        |
| 7.6.      | PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI  | 28        |
| 7.6.1.    | Gestione delle attività di produzione ed erogazione dei servizi                                 | 28        |
| 7.6.2.    | Procedure documentate per l'erogazione dei servizi  | 29        |
| 7.6.3.    | Validazione dei processi di erogazione dei servizi  | 29        |
| 7.6.4.    | Beni di proprietà degli utenti  | 29        |
| 7.6.5.    | Archiviazione dei dati  | 29        |
| 7.6.6.    | Gestione degli strumenti di misura  | 29        |
| 7.6.7.    | DOCUMENTI DI RIFERIMENTO  | 29        |
| <b>8.</b> | <b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>   | <b>30</b> |
| 8.1.      | INDICE  | 30        |
| 8.2.      | GENERALITÀ  | 30        |
| 8.3.      | MONITORAGGI E MISURAZIONI.  | 30        |
| 8.3.1.    | Soddisfazione del cliente.  | 30        |
| 8.3.2.    | Verifiche ispettive interne e auto-valutazione d'istituto                                       | 30        |
| 8.3.3.    | Monitoraggio dei processi, dei servizi, degli aspetti ambientali e della conformità legislativa | 31        |
| 8.4.      | GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ   | 31        |
| 8.5.      | ANALISI DEI DATI  | 32        |

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| <b>8.6.</b> | <b>MIGLIORAMENTO</b>                                    | <b>32</b> |
| 8.6.1.      | Miglioramento continuo                                  | 32        |
| 8.6.2.      | Azioni correttive                                       | 32        |
| <b>8.7.</b> | <b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>                         | <b>32</b> |
| <b>9.</b>   | <b>TABELLA NORMA 9001:2015 – 14001:2015 - - MANUALE</b> | <b>33</b> |

## 1. *QUALITA' PER IL TRON*

### 1.1. *Applicare più norme in un Sistema di Gestione integrato*

Il Liceo ha adottato principi e obiettivi in relazione alla qualità dei propri servizi ai principi dello sviluppo sostenibile e della protezione dell'ambiente ed ha quindi adottato le due norme internazionali UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001: 2015 ed il regolamento (CE) 1221/2009 e 1505:2017 sull'adesione volontaria dell'organizzazione a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS).

Il regolamento sul Sistema di Valutazione Nazionale (S.N.V.), D.P.R. n. 80 del 2013, ha introdotto un processo di valutazione interna alla scuola, definito dal S.N.V. anche attraverso le Priorità strategiche dell'SNV per gli anni scolastici 2014-2015, 2015-2016 e 2016-2107 del 18/09/2014. Il progetto valutativo promosso dal MIUR è stato integrato e sviluppato nella legge 107/15 e ha introdotto un principio di verifica della Qualità dell'offerta formativa che si esplica in un percorso che parte dall'Autovalutazione, passa per la Valutazione esterna, per arrivare alle azioni di miglioramento in un'ottica di miglioramento continuo mutuato dalle norme ISO e alla rendicontazione sociale. L'applicazione dei requisiti delle norme si realizza attraverso un unico sistema di gestione della scuola denominato per semplicità "Sistema Qualità" del Liceo.

Il processo di valutazione, definito dal S.N.V., inizia con l'autovalutazione. Lo strumento che accompagna e documenta questo processo è il Rapporto di Autovalutazione (RAV). Il rapporto è composto da più dimensioni ed è aperto alle integrazioni della scuola per cogliere la specificità di ogni realtà senza riduzioni o semplificazioni eccessive. Il rapporto fornisce una rappresentazione della scuola attraverso un'analisi del suo funzionamento e costituisce inoltre la base per individuare le priorità di sviluppo verso cui orientare il piano di miglioramento. Il RAV è pubblicato nell'apposita sezione del portale "Scuola in chiaro" dedicata alla valutazione.

Questo manuale illustra i criteri con cui il Liceo applica i requisiti di tutte le norme.

### 1.2. *Campo di applicazione del Sistema della Qualità e requisiti generali*

#### 1.2.1. *Presentazione della scuola e dei suoi indirizzi*

Il Liceo scientifico statale "N. Tron", che ha sede a Schio in via Luzio n.4, nasce negli anni sessanta e si sviluppa nel tempo in sintonia con le innovazioni curriculari, metodologiche e didattiche più attuali.

Il primo obiettivo è di essere una scuola viva, moderna, aperta alle novità dove si possa apprendere con serietà e serenità.

La scuola ha un'unica sede nella città degli studi in cui si sta sviluppando la struttura del Campus con tanti servizi reali e virtuali in parte già fruibili dall'utenza, in parte presto utilizzabili (vedi l'area servizi che è in costruzione)

La sede è una struttura agile e funzionale con locali e laboratori. Il Liceo ha per primo nella zona implementato un efficiente sistema informatico che permette di snellire molte procedure gestionali e didattiche.

Attualmente il Liceo Tron ha più di mille allievi suddivisi in 44 classi, 86 docenti, 3 assistenti tecnici, 7 assistenti amministrativi, 14 collaboratori scolastici.

Il Liceo collabora costantemente con scuole, università e centri di ricerca locali, italiani ed Europei.

Attualmente il Liceo Tron offre alla propria utenza i seguenti curricula:

- Liceo scientifico
- Liceo scientifico delle scienze applicate
- Liceo scientifico con l'opzione della doppia lingua comunitaria
- Liceo scientifico delle scienze applicate opzione sportiva
- Liceo sportivo

Alcune di queste offerte sono realizzate grazie alla legge dell'Autonomia e quindi costituiscono un'offerta originale della scuola.

Oltre alle attività curriculari vengono approfonditi i diversi settori dell'educazione in rapporto ai bisogni formativi degli allievi: la salute, i diritti umani, la pace e la mondialità, la sessualità, l'interculturalità, la parità di genere, l'orientamento di sé nel mondo.

Inoltre ogni anno l'offerta formativa si completa con iniziative ed attività trasversali attuate in collaborazione con altre agenzie educative, associazioni ed enti territoriali e che sono per gli studenti occasioni di arricchimento culturale e di crescita personale.

Una dettagliata descrizione delle caratteristiche dei piani di studio e dei progetti è presente nel P.T.O.F (Piano Triennale dell'Offerta formativa).

### 1.2.2. CONTESTO ESTERNO

Il tessuto socio-economico in cui si colloca la nostra scuola è quello dell'Alto Vicentino, zona fortemente industrializzata vocata all'esportazione e con la presenza di immigrazione legata alle necessità produttive. La scuola mantiene con il suo territorio un rapporto osmotico in cui ciascuna delle parti interessate fornisce contemporaneamente stimoli e occasioni di crescita reciproca.

Nel PTOF è presente una descrizione più approfondita del contesto territoriale.

### 1.2.3. Campo di applicazione e Parti interessate

Il sistema di gestione della Qualità del Liceo recepisce i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001: 2015 e regolamento EMAS e si applica a tutte le attività pianificate e svolte nella scuola o su iniziativa della scuola.

In particolare si evidenziano i seguenti prodotti/servizi:

- attività di pianificazione e progettazione didattica,
- didattica e valutazioni svolte dal personale della scuola a beneficio degli allievi,
- attività di relazione con le famiglie,
- attività svolte dal personale ATA a supporto dell'attività educativa.

Il sistema si applica a tutte le attività, di qualsiasi natura svolte all'interno della scuola e alle attività educative e formative svolte su iniziativa della scuola anche all'esterno della stessa.

Non ci sono attività comprese nello scopo di certificazione che vengono affidate in outsourcing; in altre parole, il Liceo svolge con personale proprio tutte le attività descritte nello scopo del/dei certificato/i. Non ci sono requisiti delle norme adottate che non siano applicabili alle attività della scuola, ad eccezione del fatto che il SGQ del Liceo non si occupa dell'uso da parte di terzi della palestra in quanto questo aspetto è di esclusiva competenza della proprietà degli stabili, cioè della Provincia.

Le attività di aggiornamento del sistema comprendono quelle volte a migliorarne costantemente l'efficacia e l'adeguatezza, secondo i modi previsti dal presente Manuale della Qualità e dalle procedure in esso richiamate.

Le parti interessate al buon andamento della vita dell'istituto e ad un corretto ed efficace funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità sono:

- Gli *studenti*, quali destinatari immediati delle attività didattiche, educative e formative svolte dall'Istituto Scolastico e portatori verso le generazioni future degli insegnamenti e della mentalità acquisita al Liceo Tron.
- I *genitori*, quali soggetto "azionista" della scuola, in quanto in essa investono risorse materiali e immateriali al fine di garantire conoscenze, cultura, personalità ed un futuro ai propri figli.
- I *dipendenti* (docenti e non), quali attori e destinatari contemporaneamente delle molteplici attività dell'Istituto.
- Le *università*, quali fruitori dei risultati del processo educativo e formativo realizzato.
- Le *aziende del territorio* che possono godere dei risultati del processo di educazione e di formazione della scuola possono, in quanto portatori di interesse, contribuire essere di stimolo e d'indirizzo per le attività educative della scuola.
- La *comunità*, che dal buon funzionamento dell'iter formativo ed educativo si attende cittadini capaci di partecipare alla vita sociale e contribuire al suo miglioramento.
- Le *istituzioni* (Provincia, regione, comune, ULSS), cui sono rivolti i risultati di numerosi processi dell'Istituto, quali la progettualità, l'amministrazione e la rendicontazione.
- La *Dirigenza Scolastica*, attraverso la supervisione ed il controllo del sistema di gestione della qualità e coadiuvata dagli organismi istituzionali, si assicura che le esigenze di queste figure siano sempre al centro di ogni attività dell'Istituto.
- *Fornitori* che devono interagire con l'istituzione.
- *Gli organismi di vigilanza* sulla sicurezza e sulla salute, in particolare Vigili del Fuoco, Inail, ULSS.
- *Gli organismi di vigilanza* sulla qualità del Ministero dell'Istruzione, dell'Invalsi,

In linea generale, all'interno dell'Istituto TRON:

- Sono stati identificati tutti i processi necessari per il corretto mantenimento del sistema di gestione della qualità e per il soddisfacimento dei requisiti prestabiliti. La scuola mantiene aggiornato il **Rapporto di autovalutazione RAV** come previsto dalla normativa
- Sono stati individuati e valutati tutti gli aspetti ambientali collegati con le attività della scuola, sia quelli sotto il totale controllo della scuola (aspetti diretti) che quelli sui quali la scuola può avere una influenza (aspetti indiretti); allo scopo viene applicata la procedura "Valutazione degli aspetti ambientali" che coinvolge il rappresentante della Direzione per il SGA ed il gruppo ambiente.

- Sono state stabilite le sequenze e le interazioni tra questi processi.
- Sono stati definiti i criteri ed i metodi necessari per assicurare il funzionamento ed il controllo di questi processi e la loro capacità di dare i risultati attesi.
- Sono state valutate e assicurate le risorse (finanziarie, umane ed in termini di informazioni) necessarie per il regolare andamento e controllo di tali processi. Tutti i processi e gli aspetti ambientali significativi sono regolati da specifiche procedure o, nel caso di attività più limitate o saltuarie, da istruzioni operative. Essi risultano inoltre costantemente monitorati, controllati ed analizzati secondo modalità e con indicatori prestabiliti.

Le azioni di miglioramento sono parte integrante del **Piano di Miglioramento**.

## 2. NORME E DEFINIZIONI

### 2.1. RIFERIMENTI NORMATIVI

UNI EN ISO 9001:2008 2015 Sistemi di gestione per la qualità – requisiti UNI EN ISO 14001: 2015 Sistemi di gestione ambientale – requisiti e guida per l'uso.

Regolamento CE 1221/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 11/01/2010 sull'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS).

UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.

DPR n.80 del 2013 che ha introdotto la valutazione del S.N:V e la Legge 107/15, detta della "Buona Scuola".

### 2.2. DEFINIZIONI

Le definizioni riportate nel seguito sono adottate dal Liceo TRON adeguando alla propria struttura organizzativa ed al proprio sistema qualità le definizioni riportate nelle norme UNI EN ISO i riferimento (~~UNI EN ISO~~ 9000, 9001, 14001, 19011) e negli articoli della legge 107/2015 di riforma del sistema nazionale di istruzione e formazione

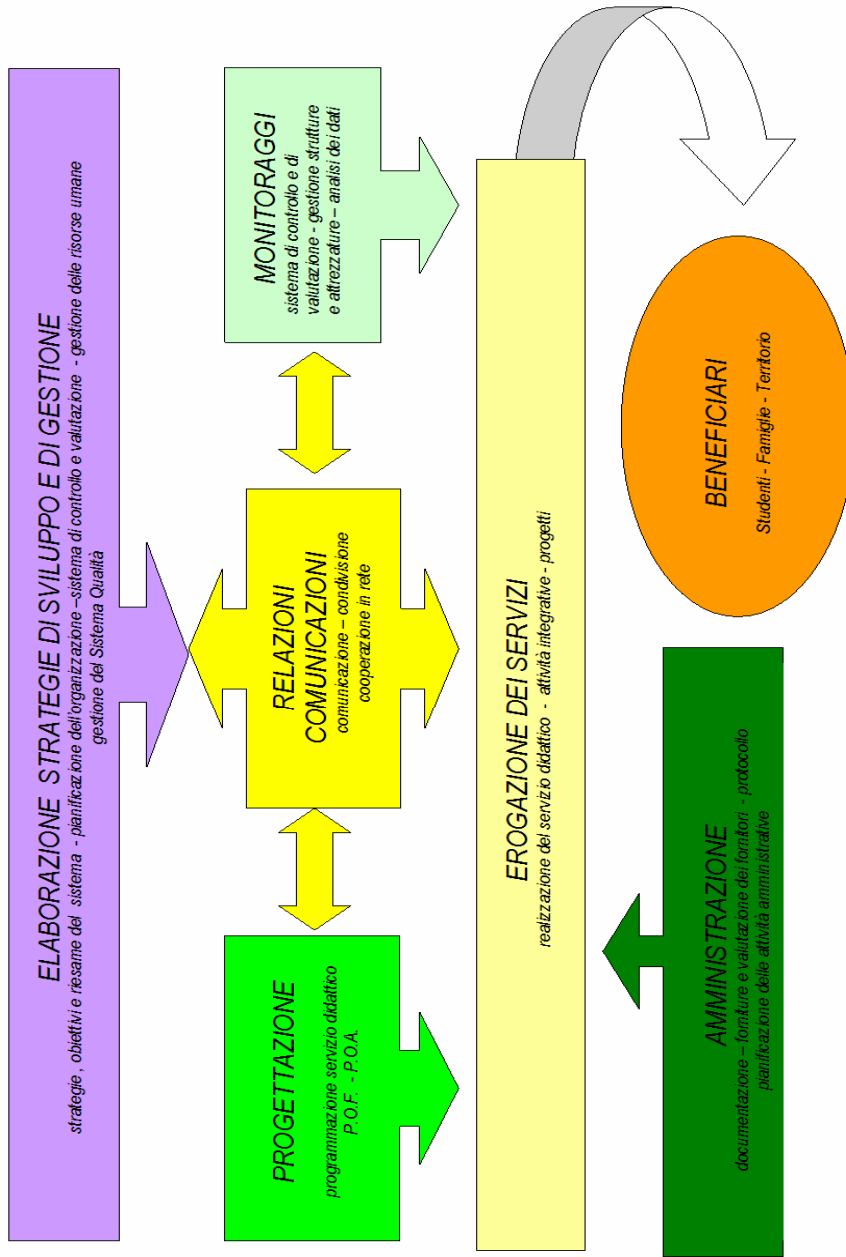
- **miglioramento continuo**: processo ricorrente di accrescimento del sistema di gestione ambientale per ottenere miglioramenti della complessiva prestazione ambientale e dei processi, coerentemente con la politica del Liceo.  
*Nota* - il processo non deve necessariamente essere applicato simultaneamente a tutte le aree di attività
- **metodologia di "Risk base Thinking"**: metodologia che mira a prevenire effetti indesiderati con un approccio rapido e immediato che permette di identificare i fattori di rischio che potrebbero far deviare il processo dai risultati pianificati e di cogliere le opportunità di miglioramento coerenti con il sistema di gestione.
- **obiettivo**: fine complessivo, coerente con la politica, che il Liceo decide di perseguire. Può essere di corto, medio o lungo termine
- **Contesto**: insieme delle influenze interne ed esterne che un'organizzazione deve considerare per poter costruire il proprio sistema di gestione Qualità e Ambiente (SGQA); in particolare si devono considerare i portatori di interesse interni e quelli del territorio
- **prestazione ambientale o del sistema qualità**: risultati misurabili della gestione dei propri aspetti ambientali da parte del Liceo.  
*Nota* - nel contesto dei sistemi di gestione, i risultati possono essere misurati rispetto alla politica, agli obiettivi ed ai traguardi e/o agli altri requisiti di prestazione dei processi e/o ambientali dell'organizzazione.
- **Priorità**: obiettivi generali che la scuola si prefigge di realizzare nel lungo periodo attraverso l'azione di miglioramento».
- **traguardi**: riguardano i risultati attesi in relazione alle priorità strategiche. Si tratta di risultati previsti a lungo termine
- **ambiente**: contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.  
*Nota* - In questo caso, il contesto si estende dall'interno di un'organizzazione al sistema globale.
- **sistema di gestione ambientale (SGA)**: parte del sistema di gestione qualità del Liceo Tron utilizzata per attuare i contenuti ambientali della propria politica, si propone di raggiungere gli obiettivi ambientali e tenere sotto controllo gli aspetti ambientali.
- **aspetto ambientale**: elemento delle attività o dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente.  
*Nota* - un aspetto ambientale significativo è un aspetto ambientale che ha, o può avere, un impatto ambientale significativo.
- **impatto ambientale**: qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, causata totalmente o parzialmente dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.
- **documento**: informazioni con il loro mezzo di supporto.  
*Nota* - Il mezzo di supporto può essere carta, nastro magnetico, disco elettronico od ottico, fotografia, campione di riferimento o una loro combinazione.
- **procedura o istruzione**: modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

- **registrazione:** documento che riporta i risultati conseguiti o che fornisce l'evidenza delle attività eseguite.
- **audit interno:** processo sistematico, indipendente e documentato atto ad ottenere le evidenze di audit e valutarle in maniera oggettiva, per determinare in che misura le norme di riferimento, le leggi applicabili e le regole interne sono rispettati.  
*Nota* - l'indipendenza può essere dimostrata attraverso la libertà da ogni responsabilità per l'attività oggetto dell'audit.
- **auditor:** persona che ha la competenza per effettuare un audit.
- **non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito.
- **azione correttiva:** azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata.
- **azione preventiva:** azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale.
- **parte interessata:** persona o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione di un'organizzazione.



### 3. PROCESSI

#### 3.1. MAPPA DEI PROCESSI



## **3.2. GESTIONE DELL'ORGANIZZAZIONE**

- Strategie, obiettivi e riesame sistema
- Pianificazione del servizio
- Sistema di controllo e valutazione
- Gestione delle risorse umane

### **INPUT**

Esiti di verifiche ispettive

Andamento dei vari processi (soprattutto secondo quanto rilevato dagli indicatori di performance dell'anno precedente o dal progetto precedente)

P.T.O.F. (piano triennale dell'offerta formativa) e in particolare del P.O.A. (piano offerta annuale)

Analisi delle valutazioni periodiche e della percezione degli utenti (ragazzi e famiglie)

### **VINCOLI**

Necessità di aggiornamento dei docenti o del personale ATA

Turnover del personale.

### **FUNZIONI RESPONSABILI**

Dirigenza scolastica.

### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Consigli di Istituto per la gestione amministrativa

Collegio dei Docenti per la gestione della didattica.

### **RISORSE PER IL PROCESSO**

personale interno, studenti, Dirigente scolastico, collaboratori e funzioni strumentali

### **OUTPUT ATTESI**

Azioni di miglioramento e raggiungimento degli obiettivi definiti

Formazione e aggiornamento continui.

### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Percentuale di obiettivi raggiunti rispetto alle aspettative.

Confronto tra andamento e percezione della qualità del servizio.

Numero dei progetti realizzati e risultati dei monitoraggi dei progetti realizzati

### **3.3.        *PROGRAMMAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DIDATTICO***

- PTOF

- Programmazione e valutazione didattica

- Relazioni finali dei Docenti

#### **INPUT**

Redazione del P.T.O.F. e del P.O.F.  
Progettazione della attività annuale del Collegio dei docenti  
Analisi dell'autovalutazione di Istituto dell'anno precedente  
Analisi dei dati relativi all'anno precedente  
Analisi dei Progetti dell'anno precedente

#### **VINCOLI**

Rispetto delle indicazioni ministeriali  
Programmazione di Dipartimento  
Valutazioni intermedie e finali  
Esame di Stato

#### **FUNZIONI RESPONSABILI**

Docenti  
Dirigenza scolastica  
Capi Dipartimento  
Funzioni strumentali

#### **RISORSE**

Dirigente scolastico, docenti, collaboratori del Dirigente scolastico, funzioni obiettivo

#### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Dirigenza scolastica  
Capi dipartimento (lettere, lingue straniere, storia-filosofia e diritto, matematica e informatica, scienze, fisica, educazione fisica, disegno e storia dell'arte, religione)  
Collegio dei docenti

#### **OUTPUT ATTESI**

Relazioni finali di ogni singolo docente per disciplina e per classe  
Relazioni finali per progetto

#### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Andamento delle valutazioni dell'attività formativa erogata  
Statistiche dei risultati degli scrutini finali  
Scostamenti e confronti rispetto agli anni precedenti

### **3.4. GESTIONE DELLE RELAZIONI E COMUNICAZIONI**

- Comunicazione
- Condivisione
- Cooperazione in rete

#### **INPUT**

Informazione alle tecnologie digitali  
Informazione ai processi relazionali nell'istituto

#### **VINCOLI**

Strumenti di relazione a disposizione  
Obiettivi programmati per i servizi in rete

#### **FUNZIONI RESPONSABILI**

Responsabile del sistema informatico  
Responsabile del sistema Qualità

#### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Dirigenza scolastica  
Consiglio di Istituto

#### **RISORSE**

Dirigente scolastico, collaboratori del Dirigente scolastico, funzioni obiettivo, tecnico informatico, responsabile del sito

#### **OUTPUT ATTESI**

Disponibilità in rete della documentazione utile all'utenza e al personale della scuola  
Trasparenza delle informazioni e degli atti prodotti dalla scuola Rintracciabilità dei processi comunicativi e cooperativi  
Uniformità della documentazione  
Condivisione delle conoscenze

#### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Numero degli utenti coinvolti nell'utilizzo delle nuove tecnologie  
Andamento dei reclami, delle non conformità e dei suggerimenti

### **3.5. GESTIONE DEL SISTEMA DELLA QUALITA'**

- Documentazione
- Problemi e reclami
- Azioni correttive e preventive
- Progettazione nuovi servizi
- Sistema informatico

#### **INPUT**

Diffusione del Sistema Qualità  
Implementazione del Sistema Qualità

#### **VINCOLI**

Rispetto della programmazione definita per le attività di gestione del Sistema qualità  
Rispetto della normativa UNI EN ISO

#### **FUNZIONI RESPONSABILI**

Dirigenza scolastica  
Responsabile del Sistema Qualità

#### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Consiglio di Istituto  
Collegio dei Docenti

#### **RISORSE**

funzione strumentale per la Qualità, Gruppo Qualità, RSGQ, RSGA, DSGA, consulente esterno per la formazione,

#### **OUTPUT ATTESI**

Avere i dati e le analisi sul funzionamento del sistema  
Individuazione degli elementi migliorativi da apportare al sistema

#### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Numero dei reclami pervenuti al Sistema Qualità  
Numero delle non-conformità rilevate e risolte  
Andamento delle azioni di miglioramento previste

### **3.6. GESTIONE DEI PROGETTI E DELLE ATTIVITÀ INTEGRATIVE**

- Progetti

- Realizzazione di attività integrative o curriculari con espliciti obiettivi di apprendimento

- Attività di formazione per esterni

- Lavori di ricerca e aggiornamento per il personale docente

- Attività finalizzate ad allargare e consolidare il network di scuole ed enti che collaborano con l'Istituto.

#### **INPUT**

Redazione del P.O.T.F.

Progettazione della attività annuale del Collegio dei Docenti Analisi dell'autovalutazione di Istituto dell'anno precedente

Analisi dei dati relativi ai progetti svolti nell'anno precedente Sistema di gestione della qualità

#### **VINCOLI**

Coerenza con le finalità dell'Istituto espresse nel P.T.O.F. Budget previsto iniziale

Numero complessivo dell'utenza coinvolta Disponibilità del personale docente Disponibilità del personale ATA

Fattibilità in base alle risorse temporali e alle competenze degli utenti

#### **FUNZIONI RESPONSABILI**

Responsabile della attività o del progetto

Funzioni strumentali

#### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Dirigenza scolastica

DGSA

#### **RISORSE**

Responsabili di progetto, DSGA, docenti coinvolti nei progetti, collaboratori del DS, personale di segreteria, collaboratori scolastici

#### **OUTPUT ATTESI**

Relazione iniziale del progetto, finale e, dove possibile, monitoraggio in itinere dello stesso

Realizzazione del progetto e raggiungimento degli obiettivi previsti

Scheda di valutazione del progetto compilata dal responsabile dello stesso

#### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Andamento dell'attività o progetto

Soddisfazione dell'utenza valutata attraverso monitoraggi, anche in itinere

### **3.7. GESTIONE DELL'AMMINISTRAZIONE**

- Documentazione

- Forniture e valutazione fornitori

- Pianificazione delle attività amministrative

#### **INPUT**

Delibere e verbali degli organi collegiali  
Adempimenti regolamentari  
Gestione documentazione alunni  
Gestione documentazione docenti e personale ATA

#### **VINCOLI**

Autonomia amministrativa su carriere scolastiche, rapporto con gli alunni, gestione del patrimonio, stato giuridico del personale, stato economico del personale  
Legislazione in materia scolastica  
Rispetto della normativa sulla privacy

#### **FUNZIONI RESPONSABILI**

##### **DGSA**

Dirigenza scolastica

#### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Consiglio di Istituto  
Revisore dei conti  
Ragioneria Provinciale dello Stato

#### **RISORSE**

personale di segreteria, docenti, DSGA, DS, collaboratori del Dirigente scolastico

#### **OUTPUT ATTESI**

Stesura del bilancio conforme alle norme in materia  
Gestione dei fornitori  
Gestione del budget di istituto  
Gestione della documentazione curriculare

#### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Andamento delle non-conformità di natura amministrativa  
Andamento delle non-conformità di natura documentale  
Andamento delle non-conformità ai fornitori di beni e servizi  
Valutazione delle prestazioni dei fornitori esterni  
Soddisfazione degli utenti del servizio di segreteria

### **3.8.        *GESTIONE DELLE STRUTTURE E DELLE ATTREZZATURE***

- Organizzazione degli spazi
- Manutenzione
- Regolamenti di utilizzo degli spazi
- Sicurezza

#### **INPUT**

Pianificazione della manutenzione provinciale  
Pianificazione della manutenzione interna  
Regolamento di utilizzo degli spazi e delle attrezzature

#### **VINCOLI**

Budget previsto a livello provinciale  
Budget gestito per conto del proprietario (Provincia di Vicenza) dalla scuola  
Disponibilità e competenze del personale ausiliario e tecnico  
Entità degli interventi

#### **FUNZIONI RESPONSABILI**

Dirigenza scolastica  
Responsabile del servizio di prevenzione e protezione  
Responsabili dei laboratori

#### **FUNZIONI DI CONTROLLO**

Consiglio di Istituto per la parte finanziaria  
Provincia  
Rappresentante dei lavoratori  
RSPP

#### **RISORSE UMANE**

Tecnici di laboratorio, tecnico informatico, docenti responsabili di laboratorio, commissione acquisti, comitato genitori, la provincia

#### **RISORSE MATERIALI**

Fondi provenienti dalle iscrizioni; fondi provenienti dalla Provincia e fondi provenienti dal Comitato genitori

#### **OUTPUT ATTESI**

Attrezzature idonee secondo il profilo della sicurezza  
Attrezzature efficienti  
Utilizzo continuativo

#### **INDICATORI DI PERFORMANCE**

Numero di ore di utilizzo delle strutture  
Numero delle non-conformità rilevate  
Numero di richieste di utilizzo non soddisfatte  
Attività di formazione per la prevenzione e protezione  
Facilità nell'utilizzo delle strutture  
Gradimento e soddisfazione da parte dell'utenza



## 4. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

### 4.1. INDICE DELLA SEZIONE

- 4.1 INDICE
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
  - 4.2.1 Generalità
  - 4.2.2 Manuale della qualità
  - 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
  - 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
- 4.3 DOCUMENTI OPERATIVI RICHIAMATI

### 4.2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONI

#### 4.2.1. Generalità

La documentazione della qualità predisposta dal Liceo TRON, oltre alla dichiarazione della politica della qualità (comprendente gli obiettivi di lungo periodo) riportata in allegato alla successiva sezione 5, comprende i seguenti documenti:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| MANUALE QUALITÀ-AMBIENTE    | Esso descrive in linee generali la struttura dell'Istituto ed il Sistema di Gestione della Qualità, in applicazione delle norme UNI EN IS 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, richiamando, ove necessario, le procedure utilizzabili per la gestione operativa delle diverse attività   |
| RAPPORTO DI AUTOVALUTAZIONE | Noto con l'acronimo RAV, fornisce un'analisi del funzionamento della scuola e costituisce la base per individuare le priorità di sviluppo verso cui orientare il piano di miglioramento. Il RAV è pubblicato nell'apposita sezione del portale " Scuola in chiaro" dedicata alla valutazione   |
| PIANO DI MIGLIORAMENTO      | Documento triennale pubblicato nell'apposito spazio nel sito che stabilisce gli obiettivi di miglioramento relativamente agli esisti scolastici degli studenti   |
| PROCEDURE di SISTEMA        | Costituiscono la documentazione che descrive le attività fondamentali per il mantenimento e gestione del sistema qualità   |
| PROCEDURE OPERATIVE         | Sono redatte al fine di dare chiare indicazioni agli operatori in merito alle modalità d'esecuzione delle attività che possono rivelarsi critiche per la qualità del prodotto e/o del servizio offerto o in relazione agli aspetti ambientali delle attività   |
| MODULI                      | Sono rappresentati da tutta la modulistica d'origine interna ed esterna importante ai fini di dare evidenza sia agli utenti che alla dirigenza in merito alle attività svolte, con particolare riferimento a quelle di controllo e verifica  |
| ELENCHI                     | Documenti che raccolgono una lista di elementi della stessa categoria  |
| COMUNICAZIONI INTERNE       | Tutte le informazioni che hanno importanza per l'adeguato funzionamento dell'Istituto sono gestite in forma controllata utilizzando la rete informatica interna. Esse possono essere: circolari, verbali di riunione degli organi collegiali e dei consigli di classe, l'agenda d'istituto, il protocollo. La loro distribuzione è garantita dal sistema di mail server interno. |

A questa documentazione redatta dall'Istituto, si aggiungono tutti i documenti d'origine esterna importanti ai fini della qualità, quali le leggi vigenti, le norme e i manuali in materia scolastica e didattica, le regole tecniche e i manuali d'istruzione d'uso delle attrezzature. La gestione di tale documentazione è precisata al successivo paragrafo 4.2.3.

Importante ai fini della qualità del servizio erogato è anche la documentazione interna redatta in conformità alla legislazione

scolastica vigente, quale il regolamento interno, il POF annuale, il PTOF e lo statuto degli studenti.

L'estensione e il dettaglio della documentazione sono stati definiti in funzione della complessità delle diverse attività, delle capacità e della professionalità del personale attualmente operanti al Istituto TRON.

#### 4.2.2. *Manuale della qualità*

Le attività dell'Istituto TRON aventi influenza sulla qualità del servizio offerto agli studenti e sugli aspetti ambientali delle attività sono descritte nel presente Manuale della Qualità e dettagliate sotto il profilo operativo nelle procedure in esso richiamate. Le procedure di riferimento sono richiamate di volta in volta nelle sezioni e nei paragrafi che illustrano le specifiche attività. Esse a loro volta richiamano le istruzioni operative e le prescrizioni (interne ed esterne) necessarie per l'effettiva conduzione dei processi interessati. Le interazioni tra i processi interessati dal Sistema di Gestione della Qualità sono illustrate graficamente nella *Mappa dei macro-processi* paragrafo 3.1 e successivamente richiamate nelle sezioni descrittive del Manuale.

#### 4.2.3. *Tenuta sotto controllo dei documenti*

I concetti qui esposti sono quindi applicabili a tutti i documenti interni del sistema, elencati in *Elenco dei documenti della qualità* ed esterni, richiamati nelle specifiche procedure operative.

Le modalità per la gestione dei documenti interni ed esterni sono illustrate nella procedura *Gestione dei documenti*.

In linea generale, l'emissione di tutti i documenti del sistema di gestione della qualità segue uno stesso iter costituito da tre stadi: la redazione, l'approvazione, la verifica.

Responsabile della redazione di tutti i documenti del sistema di gestione della qualità è il **Rappresentante della Direzione competente**, salvo diversa indicazione da parte della Dirigenza. La verifica e l'approvazione dei documenti sono di competenza esclusiva della Dirigenza, salvo i casi in cui è opportuna una consultazione dei gruppi di lavoro Qualità o Ambiente o di altri organi dell'Istituto. L'approvazione implica l'immediata emissione del documento; a seguito dell'emissione, il documento diventa prescrittivo per tutti coloro che svolgono le attività oggetto del documento stesso. Le figure interessate allo sviluppo ed al mantenimento del sistema documentale sono:

- a. il **Responsabile del Sistema Qualità (RSQ)** che, oltre a quanto indicato in modo specifico nel funzionigramma, coincide con il Rappresentante della Direzione:
  - Mantiene aggiornata la lista di distribuzione del Manuale della Qualità e delle Procedure.
  - Mantiene aggiornato l'elenco dei documenti del Sistema Qualità.
  - Assicura la presenza delle Procedure e delle Istruzioni Operative nei luoghi in cui esse sono necessarie, al fine di soddisfare i requisiti di qualità previsti.
  - Assicura che non siano utilizzati documenti superati o non più validi, attraverso il loro ritiro ed archiviazione.
  - Cura il riesame periodico dei documenti della qualità, al fine di attuare un continuo miglioramento dei processi e una semplificazione della struttura documentale, avvalendosi della collaborazione delle persone direttamente coinvolte nell'espletamento dei compiti codificati.
  - Archivia i documenti del sistema di gestione della qualità, comunque registrati e di tutte le edizioni. Tali copie riportano la dizione "Superato" al fine di distinguerle da quelle in vigore e vengono archiviate in "Documenti scaduti".
- b. il **Rappresentante della Direzione per il sistema di gestione ambientale** che, oltre a quanto specificato nel funzionigramma ambientale,:
  - Assicura la presenza delle Procedure e delle Istruzioni Operative attinenti aspetti ambientali nei luoghi in cui esse sono necessarie, al fine di soddisfare i requisiti di qualità previsti.
  - Assicura che non siano utilizzati documenti attinenti aspetti ambientali superati o non più validi, attraverso il loro ritiro ed archiviazione.
  - Cura il riesame periodico dei documenti del sistema aventi per oggetto aspetti o controlli ambientali, al fine di attuare un continuo miglioramento dei processi ed una semplificazione della struttura documentale, avvalendosi della collaborazione delle persone direttamente coinvolte nell'espletamento dei compiti codificati.
  - Archivia i documenti del sistema di gestione della qualità aventi per oggetto aspetti o controlli ambientali, comunque registrati e di tutte le edizioni. Tali copie riportano la dizione "Superato" al fine di distinguerle da quelle in vigore e vengono archiviate in "Documenti scaduti".
- c. la **Dirigenza** la quale:
  - Verifica ed approva tutti i documenti di primo e di secondo livello (Manuale di Qualità e Procedure di Sistema).
- d. tutti gli **operatori** che sono tenuti a:
  - custodire e maneggiare con cura i documenti che utilizzano;
  - fornire suggerimenti al RSQ per migliorare i documenti del sistema qualità.

Tutti i documenti di provenienza esterna sono protocollati a cura della segreteria e distribuiti agli interessati su indicazione del Dirigente scolastico. Per scelta di trasparenza organizzativa, la distribuzione dei documenti è la più ampia possibile,

rendendo “pubblica” la visibilità attraverso il sito internet d’istituto. Questo è possibile per il MdQ e per tutte le procedure e istruzioni operative. Per altri documenti ad uso interno e personali la visibilità è limitata e viene specificata di volta in volta su ogni documento. La distribuzione può avvenire in forma controllata, quando viene registrato il nome del destinatario e ad esso vengono inviate anche le successive modifiche del documento o in forma non controllata quando non è osservata tale procedura. Modifiche documentali riferite a cambiamenti sostanziali nello svolgimento delle attività sono accompagnate da adeguati momenti di formazione ed informazione del personale coinvolto.

La modifica di un **documento** comporta un cambiamento dello stato di revisione del documento stesso.

#### 4.2.4. *Tenuta sotto controllo delle registrazioni.*

L’organizzazione dell’Istituto TRON prevede un sistema di documenti di registrazione atto a fornire evidenza delle attività svolte, dei risultati conseguiti, dell’efficacia e dell’adeguatezza del sistema di gestione della qualità. Le procedure documentate, relative alla conduzione delle specifiche attività, richiamano di volta in volta le registrazioni da produrre al fine di dare evidenza dell’attività svolta, dei controlli effettuati e dei risultati ottenuti.

La gestione dei documenti di registrazione della qualità è regolata dalla procedura *Gestione dei documenti*. Tutti i documenti di registrazione sono codificati in modo univoco e contraddistinti codice identificativo, numero di versione e revisione, data di emissione, data di verifica e storico. I documenti di registrazione sono conservati nell’apposito database - per quanto riguarda i formati digitali - e con le modalità ed i tempi definiti.

## **5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

### **5.1. INDICE della sezione**

- 5.1 INDICE
- 5.2 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.3 POLITICA PER LA QUALITA'
- 5.4 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'
  - 5.4.1. Obiettivi per la qualità
  - 5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la qualità
  - 5.4.3. Pianificazione del servizio
- 5.5 RESPONSABILITA', AUTORITY E COMUNICAZIONE
  - 5.5.1. Responsabilità ed autorità
  - 5.5.2. Rappresentante della direzione
  - 5.5.3. Comunicazione interna
- 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE
- 5.7 DOCUMENTI RICHIAMATI

### **5.2. IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

La Dirigenza Scolastica del TRON è impegnata in prima persona nello sviluppo e nel mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 nonché in accordo con il Regolamento EMAS (CE) 1221/2009 e 1505:2017. Il mantenimento di tale sistema comporta un costante impegno al miglioramento. Lo scopo di tale impegno è conseguire i più alti livelli di soddisfazione di tutte le parti interessate alla vita scolastica e coinvolgere e rendere responsabili tutte le persone impegnate per e con il TRON.

In quest'ottica, l'impegno continuo della dirigenza è finalizzato a:

- Comunicare a tutti i livelli organizzativi che lo studente è al centro di ogni attività dell'Istituto;
- Definire la Politica della Qualità dell'Istituto, valutandone periodicamente la coerenza rispetto agli obiettivi di sviluppo dell'Istituto ed ai principi dello sviluppo sostenibile. Ciò avviene mediante la pubblicazione della politica della Qualità nel P.T.O.F. *«Piano dell'Offerta Formativa triennale»* dell'istituto.
- Assicurare una chiara definizione degli obiettivi ed il loro perseguimento a tutti i livelli, principalmente attraverso lo strumento del Riesame del sistema da parte della Dirigenza, ma anche attraverso la comunicazione, il coinvolgimento e la delega, incoraggiati a tutti i livelli.
- Valutare periodicamente l'efficacia e l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità; Assicurare la disponibilità di risorse idonee al corretto andamento delle attività.
- Garantire il rispetto delle procedure definite, al fine di assicurare il regolare svolgimento delle attività.

### **5.3. POLITICA PER LA QUALITA'**

La Politica per la Qualità del Tron è stata approvata dal collegio Docenti del 24 ottobre 2016 ed è presente nel PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) che è pubblicato nel sito del Liceo, nella sezione Qualità e sicurezza, in Documentazione.

### **5.4. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'**

#### **5.4.1. Obiettivi per la qualità**

Dagli obiettivi di carattere generale indicati nella politica della qualità, ed in coerenza con essi, discendono obiettivi specifici di tipo operativo validi per un arco di tempo definito, generalmente coincidente con l'anno scolastico, ma che, per gli aspetti ambientali, come richiesto dal regolamento EMAS, tendono a coprire un lasso di tempo più ampio, fino a 3 anni. Tali obiettivi, attinenti al soddisfacimento ed al miglioramento dei requisiti richiesti dalle parti interessate ed ai principi dello sviluppo sostenibile, sono articolati ai diversi livelli e funzioni dell'Istituto, in modo tale che i responsabili di ogni specifica attività abbiano un chiaro riferimento in merito ai risultati da raggiungere.

Ove opportuno, gli obiettivi sono accompagnati da un programma di attuazione che consente di dettagliare singole fasi attuative per un migliore controllo nel tempo dello stato di avanzamento dell'obiettivo stesso. Gli obiettivi individuati sono il più possibile tradotti in indicatori che ne consentano la misurazione e l'effettiva valutazione in merito al grado di

conseguimento. Per quanto riguarda l'ambiente, gli indicatori sono, ove possibile, riferiti alle effettive prestazioni ambientali piuttosto che ad aspetti gestionali del sistema.

Da qualche anno gli obiettivi specifici per la Qualità si integrano con le priorità e i traguardi di lungo periodo, orientati agli esiti scolastici che vengono dichiarati dalla scuola nel Rapporto di Autavalutazione, e gli obiettivi (obiettivi operativi di processo, di più breve durata). I traguardi e gli obiettivi diventano obiettivi operativi nel Piano di miglioramento triennale che viene redatto dal DS con l'apporto dei collaboratori e delle funzioni strumentali.

#### 5.4.2. *Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*

Il sistema di gestione della qualità messo a punto e reso operativo nel Liceo TRON è stato pianificato ottemperando i requisiti previsti nella sezione Sistema Qualità ed attraverso una analisi dei processi in atto, come definiti nella Mappatura dei Processi, e degli aspetti ambientali significativi connessi con ogni attività del Liceo.

Il riesame della direzione e le attività di verifica ispettiva interna hanno anche lo scopo di valutare l'adeguatezza del sistema di gestione della qualità rispetto agli obiettivi prefissati da una parte ed ai requisiti della norma di riferimento dall'altra. Ciò anche al fine di preservarne l'integrità a fronte di eventuali modifiche apportate al sistema stesso.

#### 5.4.3. *Pianificazione del servizio*

La pianificazione dei servizi erogati è di stretta pertinenza della Dirigenza Scolastica, nella fase iniziale, e dei responsabili da questa delegati, nelle fasi più operative.

Le modalità con cui queste attività sono svolte sono descritte in due diverse procedure: il *Riesame della Dirigenza* ed il *Piano Offerta Annuale e Triennale*.

### 5.5. *RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE*

#### 5.5.1. *Responsabilità ed autorità*

Le autorità e le responsabilità all'interno dell'Istituto sono definite e rese note:

- dalla legislazione vigente, che attribuisce ad ogni attore della vita scolastica competenze, mansioni, diritti e doveri ben definiti;
- dalla definizione degli Organi Collegiali che stabiliscono i compiti e le interazioni previste e gli Incarichi che definiscono le responsabilità e l'autorità in merito ad ogni progetto/iniziativa avviato.

Tutte le funzioni e le attività vengono approvate dalla Dirigenza Scolastica. Esse sono sintetizzate nell'*Organigramma di Istituto*. Compiti e responsabilità specifiche possono inoltre essere attribuiti di volta in volta nel corso dell'esercizio delle attività e risultano quindi registrati nei verbali dell'organismo che le ha stabilite. In linea generale, al di là dei compiti e delle responsabilità stabiliti per legge o definiti dall'organigramma, l'organizzazione del TRON si sviluppa "per processi". In tal senso per ogni attività decisa nell'organismo di competenza, viene definito un responsabile, con incarico formale da parte della Dirigenza Scolastica, che ne è "proprietario" a tutti gli effetti.

In quanto tale e compatibilmente con le disponibilità ed i vincoli di ordine superiore, egli può muovere tutte le risorse necessarie per la corretta conduzione dell'attività.

#### 5.5.2. *Rappresentanti della Alta Direzione*

Benché tutti i collaboratori siano direttamente impegnati nel sistema di gestione della qualità, la Dirigenza Scolastica ha designato due componenti quali Rappresentanti della Direzione per il sistema qualità e Rappresentante della Direzione per il Sistema di gestione ambientale, uno con specifico riferimento ai requisiti della qualità ed il secondo in relazione ai requisiti specifici della norma UNI EN ISO 14001:2015 e Regolamento EMAS (CE) 1221/2009 e 1505:2017 per gli aspetti ambientali, attribuendo a ciascuno autorità e responsabilità per:

- pianificare tramite processi e procedure le attività necessarie per lo sviluppo ed il mantenimento del sistema di gestione per la qualità;
- assicurare che le attività necessarie per lo sviluppo ed il mantenimento del sistema di gestione per la qualità siano condotte secondo quanto pianificato;
- riferire alla Dirigenza Scolastica ed ai diversi organismi dell'istituto, sui risultati del sistema di gestione per la qualità;
- verificare che la soddisfazione delle esigenze degli utenti sia costantemente al centro dell'attenzione delle persone operanti nell'istituto e promuovere tale consapevolezza.

Nello specifico, oltre a quanto indicato per il controllo e lo sviluppo del sistema documentale, i rappresentanti della Alta Direzione per il sistema di gestione della Qualità e del sistema di gestione ambientale hanno responsabilità che sono elencate nel funzionigramma per l'ambiente e nel funzionigramma della scuola; ogni anno la nota esplicativa individua le persone che di anno in anno vengono nominate dalla Direzione e dal collegio Docenti per assumere questi ruoli

I Responsabili del sistema di gestione della qualità hanno anche il compito di mantenere il contatto con organizzazioni esterne su argomenti riguardanti il sistema stesso e le tematiche della qualità o dell'ambiente, ciascuno per quanto di sua competenza.

### 5.5.3. *Comunicazione interna*

Nella vita della scuola la corretta circolazione delle comunicazioni è fondamentale, sia nei rapporti con i diversi utenti sia all'interno tra tutti i collaboratori.

Il sistema informativo presente all'Istituto TRON consente di gestire, tramite rete intranet ed applicazioni internet, gli accessi del personale e dell'utenza alle informazioni necessarie. Tali accessi garantiscono l'identificazione, la rintracciabilità, la conservazione ed il facile reperimento delle informazioni, definendo inoltre le referenze e le modalità di inoltro di ogni comunicazione. Per la adeguata realizzazione della rete di comunicazione interna, l'Istituto TRON si è dotato, per la parte Hardware, di:

- postazioni di inserimento dati e lavoro per ogni classe ed in sala insegnanti;
- Una Lavagna Interattiva Multimediale (LIM) in ogni aula;
- Accesso wifi su tutto il perimetro dell'istituto, per docenti e studenti, con controllo degli accessi
- Disponibilità di netbook per i docenti che non dispongono di un dispositivo personale da usare in classe
- Totem per il controllo degli accessi degli studenti tramite scheda magnetica
- Due scanner ad alta velocità (in segreteria e in sala insegnanti) per l'archiviazione digitale delle verifiche scritte
- Due monitor (in atrio e in sala insegnanti) per la visualizzazione delle supplenze assegnate

E per la parte software, di:

- Un programma di registro elettronico ([web.spaggiari.eu](http://web.spaggiari.eu)), interfacciato con i totem di accesso
- un programma informatico per la comunicazione, condivisione e cooperazione in digitale (Lotus Notus con server Lotus Domino) per la gestione e l'archiviazione delle programmazioni didattiche e delle verifiche scritte;
- Un'applicazione web per la gestione delle supplenze del personale (<https://supplenze.tron.gov.it/>), visualizzabili via web e sui due monitor a disposizione, e con la possibilità di avviso mail per le supplenze assegnate.
- La suite Google for Education, che fornisce ad ogni componente dell'istituto (studenti, docenti e personale non docente) un account con i servizi utili per la scuola (Gmail per le comunicazioni, Drive per la condivisione di materiali e files, Classroom per la gestione di classi virtuali, ecc...)
- Un programma gestionale per la segreteria, interfacciato col registro elettronico, che permette tra l'altro di inviare le circolari agli utenti interessati tramite email.
- Un sito internet istituzionale ([www.tron.gov.it](http://www.tron.gov.it)) per l'accesso alle risorse e ai documenti suelencati dall'esterno, e per le comunicazioni a tutte le componenti. Il sito comprende aree visibili a tutti, per le comunicazioni istituzionali, e aree riservate

È stata inoltre fornita la formazione necessaria e la pratica all'uso del nuovo sistema informativo a tutte le persone operanti nella scuola.

## 5.6. *RIESAME DELLA DIREZIONE*

Almeno una volta all'anno il Dirigente scolastico, in collaborazione con i suoi collaboratori e con il RGQ, riesamina il sistema di gestione per la qualità, secondo i criteri definiti nella procedura *Riesame della Direzione*. Lo scopo del riesame è quello di verificare la "tenuta" nel tempo del sistema di gestione per la qualità, in termini di adeguatezza ed efficacia rispetto agli obiettivi che ci siamo dati.

## 5.7. *DOCUMENTI RICHIAMATI*

*Funzionigramma, Organigramma d'Istituto; La Qualità per il TRON; Procedura del Piano di Offerta annuale; Procedura di riesame della Direzione.*

## **6. GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE**

### **6.1. INDICE della sezione**

- 6.1. INDICE
- 6.2. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.3. RISORSE UMANE
- 6.4. STRUTTURE, AMBIENTE ED INFRASTRUTTURE.
- 6.5. DOCUMENTI OPERATIVI DI RIFERIMENTO

### **6.2. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

La Dirigenza Scolastica dell'Istituto TRON ha valutato e messo a disposizione le risorse necessarie per la messa a punto del sistema di gestione della qualità. Periodicamente, in sede di riesame della direzione, di Collegio dei Docenti e di Consiglio di Istituto vengono valutate le ulteriori eventuali necessità, sia in termini finanziari che di strutture e di tecnologia, oltre che umane, coerentemente con gli ambiti di responsabilità di ogni singolo organismo. Compatibilmente con i risultati di bilancio la direzione mira a rendere disponibili costantemente le risorse necessarie per il miglioramento continuo e la gamma dei servizi offerti ed aumentare quindi la soddisfazione degli utenti e la qualità percepita anche all'esterno dell'Istituto.

### **6.3. RISORSE UMANE**

I delicati compiti cui ogni persona operante nella scuola è chiamata rendono necessaria una attenzione e valorizzazione continua delle risorse umane presenti.

Mentre le qualifiche formali necessarie per svolgere una determinata attività sono definite per legge, è responsabilità diretta di ogni singolo collaboratore, per quanto gli attiene, valutare l'effettivo grado di possesso delle competenze necessarie a livello operativo e proporre le azioni più opportune per colmare eventuali lacune. I fabbisogni formativi e di aggiornamento sono di norma raccolti e coordinati dai Dipartimenti. I rappresentanti della Direzione per i sistemi Qualità e Ambiente contribuiscono all'individuazione di specifiche esigenze attinenti gli specifici sistemi di gestione o la legislazione applicabile. Il processo di formazione e aggiornamento è pianificato e predisposto, in fase di Riesame; il *Piano di formazione QA* è inserito in Lotus tra i documenti dei Sistemi di Gestione Qualità-Ambiente.

Pertanto sono oggetto di pianificazione, conduzione, registrazione e valutazione le attività rivolte all'aggiornamento del personale; tale attività è oggetto di riesame e di approvazione da parte della Dirigenza scolastica.

La partecipazione dei dipendenti, e degli insegnanti in particolare, agli obiettivi del SGA del Liceo è fondamentale perché senza di essa non sarebbe possibile trasmettere agli allievi la cultura della sostenibilità che rappresenta il principale obiettivo strategico per una scuola. La partecipazione viene quindi stimolata tramite il gruppo di lavoro ambiente, tramite l'attivazione di iniziative educative che coinvolgono gli insegnanti e tramite l'inserimento P.O.T.F. di specifici elementi inerenti l'educazione ambientale.

### **6.4. STRUTTURE, AMBIENTE ED INFRASTRUTTURE**

Il patrimonio strutturale e tecnologico che l'Istituto TRON ha acquisito negli anni assume una fondamentale importanza in quanto rappresenta la condizione ed una ricchezza imprescindibile per l'erogazione del servizio agli utenti. Gli spazi e le attrezzature destinati agli studenti (ma non solo) per le attività di autoapprendimento sono descritte e gestite secondo quanto previsto nel P.T.O.F alla voce Risorse. Sono regolamentati gli accessi ed è definita la responsabilità generale (su incarico specifico) e le responsabilità dei singoli utenti. L'edificio e più in generale l'ambiente scolastico sono a loro volta gestiti secondo le modalità descritte nel processo di *Gestione Strutture ed Attrezzature*.

Gli interventi di manutenzione delle strutture edilizie sono a carico dell'ente proprietario (la Provincia di Vicenza) ma l'Istituto opera la sorveglianza ed il presidio della struttura: sia in forma continuativa, con specifico personale incaricato; sia in forma preventiva a cura del Comitato di prevenzione, protezione e sicurezza (DLgl 626/94 e s.m.i.) il quale opera al fine di mantenere il monitoraggio periodico della corretta applicazione delle leggi ambientali applicabili alle strutture ed agli impianti e delle condizioni di sicurezza e vivibilità dell'Istituto.

Il responsabile della gestione dell'edificio è in continuo contatto con l'ufficio tecnico della Provincia allo scopo di attivare tempestivamente le procedure d'intervento che si rendano necessarie. La scuola gestisce inoltre un budget specifico per interventi diretti di manutenzione e miglioramento delle strutture.

Per prevenire o mitigare danni alle persone, alle strutture ed all'ambiente, il Liceo ha individuato, tra i propri aspetti ambientali, le emergenze. Gli aspetti significativi connessi ad emergenze sono risultati collegati alla gestione dei prodotti chimici e l'incendio. Pertanto, particolare importanza è data alla definizione ed applicazione delle disposizioni contenute nel

*Piano di Evacuazione e Indicazioni di Sicurezza*, del quale vengono periodicamente eseguite e registrate attività di informazione e prova.

Dal punto di vista tecnologico, vista l'importanza del sistema informatico per la vita dell'Istituto, è stato nominato un responsabile per la **gestione della rete informatica**.

## **6.5.***DOCUMENTI OPERATIVI DI RIFERIMENTO*

*Gestione Strutture ed Attrezzature; Piano di Evacuazione; Indicazioni di Sicurezza.*



## **7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI**

### **7.1. INDICE della sezione**

- 7.1 INDICE
- 7.2 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI
- 7.3 PROCESSI RELATIVI AGLI UTENTI
  - 7.3.1 Determinazione e riesame dei requisiti e delle esigenze degli utenti
  - 7.3.2 Comunicazione con il cliente
- 7.4 PROGETTAZIONE E SVILUPPO
  - 7.4.1. Generalità
  - 7.4.2 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
  - 7.4.3 Elementi in ingresso ed in uscita della progettazione
  - 7.4.4 Riesami, verifiche e validazione della progettazione e dello sviluppo
  - 7.4.5 Modifiche alla progettazione
- 7.5 GESTIONE DEI FORNITORI ED ATTIVITÀ DI ACQUISTO
  - 7.5.1 Generalità
  - 7.5.2 Valutazione e qualifica dei fornitori
  - 7.5.3 Documenti ed informazioni per l'acquisto di beni e servizi
  - 7.5.4 Verifiche sui prodotti acquistati
- 7.6 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI
  - 7.6.1 Gestione delle attività di produzione ed erogazione dei servizi
  - 7.6.2 Procedure documentate per l'erogazione dei servizi
  - 7.6.3 Validazione dei processi di erogazione dei servizi
  - 7.6.4 Beni di proprietà degli utenti
  - 7.6.5 Archiviazione dei dati
  - 7.6.6 Gestione degli strumenti di misura

### **7.2. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI**

Al fine di garantire la qualità dei servizi promessa a tutti gli utenti reali e potenziali e per tenere sotto controllo gli aspetti ambientali significativi delle nostre attività, le modalità con cui esse si svolgono sono state attentamente pianificate: ad ogni servizio erogato o attività connessa ad aspetti ambientali significativi corrisponde, infatti, uno specifico documento che abbiamo chiamato "procedura" e che contiene:

- Obiettivi
- Riferimenti normativi
- Responsabilità: persone responsabili della corretta attuazione della procedura campo di applicazione:
- Destinatari del servizi
- Modalità operative, cioè la sequenza delle attività per svolgere il servizio
- I documenti di riferimento e la modulistica da utilizzare per dare evidenza del conseguimento degli obiettivi e del rispetto dei requisiti previsti.

Dette procedure rappresentano quindi l'elemento in uscita dell'attività di pianificazione fatta per ogni servizio ed il riferimento operativo sia per i responsabili del servizio stesso che per gli utenti. Ove opportuno, per gli aspetti ambientali significativi, il Liceo ha stabilito anche obiettivi di miglioramento della prestazione ambientale e/o attività di monitoraggio per assicurare adeguata pianificazione e controllo degli aspetti ambientali significativi.

Sono definiti anche i requisiti del servizio: per ogni anno scolastico viene proposto all'utenza il P.O.F. e il P.T.O.F. approvato in via definitiva dal collegio dei Docenti.

### **7.3. PROCESSI RELATIVI AGLI UTENTI**

#### **7.3.1. Determinazione e riesame dei requisiti e delle esigenze degli utenti**

Il TRON, In quanto scuola pubblica, ha gran parte delle proprie attività regolate dalla legge e dalle direttive ministeriali. Anche i requisiti minimi di erogazione del servizio risultano quindi definiti, in particolar modo per l'attività principale svolta,

cioè quella dell'insegnamento, che avviene a fronte di programmi e parametri prestabiliti.

L'autonomia scolastica consente all'Istituto la formulazione di una propria originale offerta di servizi formativi, che viene definita periodicamente e formalizzata nel Piano dell'offerta formativa triennale (P.T.O.F.).

La definizione o identificazione dei requisiti cogenti (di legge) che riguardano i servizi erogati è di competenza del Dirigente che assicura il loro recepimento all'interno del P.T.O.F. I requisiti delle leggi ambientali che si applicano alle attività del Liceo vengono individuati con il concorso delle diverse funzioni della scuola che hanno competenza sui diversi aspetti; viene utilizzato uno "scadenziario" che consente al contempo di disporre della lista dei requisiti applicabili, del "promemoria" delle cose da fare e di uno strumento per condurre le verifiche periodiche del rispetto dei requisiti di legge. Il tutto viene pianificato grazie alla procedura "Gestione obblighi legislativi".

Il concorso di tutte le funzioni coinvolte, sotto la responsabilità legale del Dirigente, assicura il rispetto della legge e, in caso eccezionale di violazione, la capacità di identificare la violazione e di pianificare le opportune azioni correttive.

Se si intende la prestazione ambientale della scuola come un "prodotto" della scuola stessa, va ricordato che il Liceo ha individuato i propri aspetti ambientali ed ha valutato quali di essi sono significativi ed ha definito, per ciascuno degli aspetti significativi, obiettivi, procedure operative e/o attività di monitoraggio ed analisi dei dati per assicurare adeguata pianificazione e controllo di ogni aspetto significativo.

### 7.3.2. *Comunicazione con lo studente e con le parti interessate*

In relazione a quanto già detto nella precedente sezione 5, la comunicazione con gli utenti riveste una importanza fondamentale nella vita dell'Istituto.

In generale tali comunicazioni riguardano:

- Informazioni sui servizi offerti e sulle opportunità presentate;
- informazioni inerenti gli aspetti e le prestazioni ambientali della scuola;
- gli obiettivi di miglioramento;
- risposte a quesiti, problemi, segnalazioni provenienti dai soggetti interessati; in particolare le richieste o le segnalazioni che riguardano l'ambiente vengono indirizzate al rappresentante della Direzione per il SGA e da questi gestite, in accordo con il Dirigente;
- informazioni di ritorno dai soggetti interessati, ivi compresi i reclami e le proteste.

Accanto a questa attività è presente anche una azione costante di comunicazione verso l'esterno dell'Istituto, rivolta a farlo conoscere e a promuoverne l'immagine nel contesto sociale ed economico. Queste azioni si sono strutturate in:

- organizzazione della partecipazione al forum di orientamento in ingresso per le scuole medie di zona;
- "Scuola Aperta" nei mesi di dicembre e gennaio;
- utilizzo del sito internet per la condivisione della documentazione didattica, di riunione, di avviso e circolare, di programmazione delle attività;
- costante disponibilità dei docenti nei confronti delle famiglie (su appuntamento).
- pubblicazione annuale sul sito del Tron di un fascicolo illustrativo ' *Nota esplicativa* sulle attività curriculari ed extracurriculari

In particolare le informazioni che riguardano l'ambiente ed il sistema di gestione ambientale sono proposte alle parti interessate tramite la "Dichiarazione Ambientale", documento destinato al pubblico, verificato e convalidato da un soggetto indipendente dalla scuola e accreditato dal "Comitato Ecolabel- Ecoaudit" per lo svolgimento di questa specifica attività. La Dichiarazione Ambientale deve includere tutte le informazioni previste dall'allegato III al regolamento EMAS – incluse informazioni sulle prestazioni e sugli obiettivi ambientali - ed è completa, comprensibile al pubblico, non fuorviante.

La Dichiarazione Ambientale viene resa disponibile principalmente tramite il sito WEB della scuola.

## 7.4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

### 7.4.1. Generalità

La maggior parte delle attività svolte al TRON segue le direttive ministeriali. Nel caso in cui sia invece richiesta la messa a punto di un progetto, tale attività avviene secondo quanto definito nella procedura *Piano Offerta Annuale* nella quale sono previste precise fasi operative volte a dare la garanzia che quanto progettato risponda effettivamente agli obiettivi prefissati ed ai requisiti dell'utente.

La procedura definisce nel dettaglio tutti gli aspetti richiamati nei successivi paragrafi.

### 7.4.2. Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Una volta presa la decisione, da parte dell'organismo di volta in volta competente, in merito all'avvio di una nuova attività, qualora essa richieda una specifica progettazione, il primo passo consiste nella pianificazione di quest'ultima attraverso:

- La chiara esposizione delle fasi della progettazione, dei tempi, delle risorse necessarie e delle responsabilità in merito alla sua conduzione
- La scelta dei momenti più opportuni per effettuare le operazioni di verifica, riesame e validazione atte a garantire la conformità dei risultati agli obiettivi individuati in fase di pianificazione della progettazione
- Definizione delle eventuali interfacce tra le persone e/o i gruppi coinvolti al fine di garantire comunicazioni efficaci ed una chiara ripartizione delle responsabilità.

### 7.4.3. Elementi in ingresso ed in uscita della progettazione

L'attività di pianificazione della progettazione prende avvio dall'acquisizione di tutti gli elementi necessari per una sua corretta conduzione. In particolare, in questa fase, sono raccolte e debitamente registrate tutte le informazioni relative a:

- aspetti cogenti che possono vincolare il progetto, quali legislazione in materia, coerenza con il P.T.O.F., aspetti e leggi di sicurezza o ambientali, scadenze temporali, disponibilità di spazi, collegamento ad altre attività
- tutte le informazioni derivanti da precedenti progetti simili e altri requisiti ritenuti utili per una corretta impostazione della progettazione.

La procedura *Realizzazione del PTOF* prevede che, riconosciuta la validità didattica, educativa o formativa dell'attività, tutta la documentazione relativa alla progettazione sia debitamente approvata e protocollata. Alla conclusione del progetto, il docente responsabile è tenuto a fornire una dettagliata documentazione la cui gestione è definita nella procedura suddetta e precisamente:

- la relazione finale contenente la descrizione delle fasi di realizzazione dell'attività
- una sua valutazione sulle difficoltà incontrate, sui **rischi** di scostamento dal risultato atteso, sui punti di forza dell'attività, sulla **opportunità** di ripetere o meno l'esperienza e sugli aspetti da migliorare
- dati sulla rilevazione del gradimento degli utenti
- una indicazione degli eventuali aspetti ambientali (consumi, emissioni, rifiuti, ecc.) collegati alla realizzazione del progetto e/o dell'attività.

### 7.4.4. Riesami, verifiche e validazione della progettazione e dello sviluppo

La pianificazione delle attività di progettazione e sviluppo comprende anche l'individuazione dei momenti e delle modalità di esecuzione di:

- **riesami** in itinere volti a verificare che i risultati della progettazione siano in linea con quanto pianificato e ad affrontare e risolvere eventuali problemi, a queste attività partecipano tutte le figure coinvolte nell'attività di definizione e attuazione del progetto
- **verifiche** volte a verificare che i risultati ottenuti sono compatibili con i relativi requisiti stabiliti in fase di pianificazione
- **Validazioni** volte a verificare, a progetto ultimato, l'effettiva capacità del servizio di soddisfare le esigenze per le quali è stato progettato e di raggiungere gli obiettivi intermedi e finali prestabiliti. I risultati di queste attività sono registrati

### 7.4.5. Modifiche alla progettazione

Rientrano tra le attività di progettazione anche le modifiche a servizi già progettati e messi in atto. Anche in questo caso, in funzione della rilevanza delle modifiche stesse, sono effettuati riesami, verifiche e validazioni volti a garantire che le modifiche apportate non alterino la conformità del servizio a quanto inizialmente pianificato. Le attività di modifica sono, previa comunicazione alla Dirigenza, autorizzate e opportunamente registrate.

## **7.5. GESTIONE DEI FORNITORI ED ATTIVITÀ DI ACQUISTO**

### **7.5.1. Generalità**

Come già detto, la proprietà dell'immobile in cui opera il TRON è della Provincia di Vicenza, per cui molti degli interventi necessari per il corretto funzionamento delle attività sono svolti da fornitori scelti dal proprietario. In questo caso il nostro compito si ferma alla verifica della corretta esecuzione dei lavori richiesti e della conformità di quanto fornito; spesso questa verifica è inoltre limitata nella sua portata ed efficacia dall'assenza di un ruolo contrattualmente riconosciuto nell'ambito della fornitura. Per quanto riguarda i fornitori di diretta gestione da parte dell'Istituto, invece, abbiamo predisposto una specifica procedura che dettaglia da una parte le modalità di valutazione e qualifica dei nostri fornitori e dall'altra le attività di acquisto di un bene o un servizio.

La procedura è la *Valutazione dei Fornitori e Attività di acquisto*.

### **7.5.2. Valutazione e qualifica dei fornitori**

Il primo scopo di tale procedura è quello di qualificare preventivamente i nostri fornitori, al fine di creare nel tempo un parco di fornitori affidabili, che conoscono le nostre esigenze e che sono in grado di soddisfare pienamente le nostre richieste.

Ovviamente non è possibile, né necessario, fare ciò con tutti i fornitori, per questo motivo è stato predisposto ed è tenuto aggiornato un elenco dei fornitori qualificati relativamente a quei beni e servizi che riteniamo fondamentali – “critici” – per la corretta conduzione delle nostre attività. I criteri di valutazione e selezione, nonché le responsabilità in merito, sono descritti nella citata procedura.

### **7.5.3. Documenti ed informazioni per l'acquisto di beni e servizi**

Tutti gli acquisti, che con le distinzioni precedentemente formulate, vengono fatti da fornitori qualificati o da nuovi fornitori in prova, sono fatti a fronte di documenti, sia interni che del fornitore stesso, che descrivono con il necessario dettaglio le caratteristiche di quanto acquistato. I documenti di acquisto sono firmati – e quindi approvati – dal responsabile per quella specifica attività, come definito nella citata procedura.

### **7.5.4. Verifiche e sorveglianza sui prodotti ed i servizi acquistati**

Tutti i beni ed i servizi acquistati sono oggetto di controlli e verifiche secondo quanto previsto nella successiva Sezione 8. Non sono previste invece attività di verifica direttamente presso il fornitore.

I fornitori che erogano alla scuola servizi (o lavori) che possono determinare impatti significativi sono chiamati per contratto a rispettare determinate prescrizioni indicati nella procedura *Gestione Fornitori e Attività di acquisto*; la scuola ha definito inoltre le modalità per monitorare in modo efficace il rispetto delle regole stabilite.

### **7.5.5. Acquisti verdi**

In applicazione dei principi della sostenibilità, la scuola predilige, quando economicamente possibile, acquistare beni (o servizi) le cui caratteristiche risultano oggettivamente più vantaggiose per l'ambiente. Le modalità sono definite nella procedura *Gestione Fornitori e Attività di acquisto*. La scuola ritiene che acquistando prodotti più ecologici si possa inquinare di meno ma soprattutto influenzare le scelte di docenti, allievi e personale ATA e dei fornitori stessi.

## **7.6. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **7.6.1. Gestione delle attività di produzione ed erogazione dei servizi**

Al TRON svolgiamo numerose attività, in linea con il concetto di autonomia scolastica che dà la possibilità ad ogni scuola di svolgere attività ulteriori rispetto a quelle prettamente “istituzionali”. In conformità al nostro sistema di gestione per la qualità, ogni attività si svolge in condizioni “controllate”. Con ciò intendiamo che:

- ogni attività è preceduta da una fase di pianificazione e/o progettazione a seconda del caso;
- per ogni attività ricorrente (svolta regolarmente o periodicamente) significativa per la qualità del servizio o per l'ambiente è stata predisposta una specifica procedura, cui gli operatori fanno riferimento in caso di necessità;
- il P.T.O.F., il Regolamento di Istituto, il Regolamento di disciplina degli studenti e lo Statuto delle Studentesse e degli Studenti, oltre che le procedure citate, descrivono le caratteristiche dei servizi offerti dalla scuola;

per ogni attività sono state valutate e messe a disposizione le risorse necessarie; le procedure citate comprendono anche azioni di controllo, volte ad accertare la conformità dell'attività ai requisiti specificati e momenti di feedback al fine di favorire il miglioramento continuo delle prestazioni.

### 7.6.2. *Procedure documentate per l'erogazione dei servizi*

Secondo quanto detto al precedente paragrafo, si elencano le procedure operative – che si aggiungono alle già citate procedure per la *Realizzazione del P.T.O.F* - messe a punto per garantire la corretta conduzione delle attività: *Attività di insegnamento in aula e gestione delle attività di sostegno e di recupero*.

Si aggiungono alle precedenti specifiche procedure per il controllo degli aspetti ambientali significativi: *Gestione rifiuti e Gestione sostanze pericolose*.

### 7.6.3. *Validazione dei processi di erogazione dei servizi*

Tutti i processi di erogazione dei servizi proposti (l'insegnamento) sono oggetto di valutazione e in alcuni casi di monitoraggio in itinere, attraverso indicatori definiti nelle procedure di riferimento o individuati al momento dell'avvio del servizio stesso. Pertanto il servizio può essere adeguato o corretto durante l'erogazione.

La validazione complessiva vera e propria dei servizi, cioè la valutazione in merito alla loro effettiva capacità di soddisfare i requisiti prefissati, può però essere fatta solo alla fine dell'attività. In tal senso, il responsabile incaricato di ogni servizio stila a fine anno una relazione in merito ai risultati ottenuti e la presenta all'organismo di competenza e/o controllo. In base a tale relazione e ad ogni altra informazione pervenuta, l'organismo di controllo decide il mantenimento o meno dell'attività anche per l'anno successivo, ovvero la sua modifica.

### 7.6.4. *Beni di proprietà degli utenti*

Poiché i nostri utenti "vivono" all'interno dell'Istituto, è naturale che alcuni loro beni, dai mezzi di trasporto, agli indumenti, ai libri, permangano per molto tempo nei locali o nelle pertinenze della scuola. Benché non sia diretta responsabilità dell'Istituto la custodia di questi beni, sono state attivate alcune misure atte a prevenire situazioni che possano portare al danneggiamento e al furto di tali beni. Tali misure sono:

- la sorveglianza dei docenti all'entrata, all'uscita da scuola e durante l'intervallo;
- la presenza ad ogni piano di personale che, oltre ai normali compiti di supporto alle attività, svolge anche una azione di vigilanza;
- la chiusura a chiave delle porte delle aule in assenza della classe;
- la possibilità di usufruire, da parte degli studenti, di armadietti contenitori provvisti di serratura;

Un'altra particolare tipologia di beni di proprietà dell'utente è quella relativa a tutte le informazioni che lo riguardano. A tal proposito, tutte le informazioni "sensibili" sono custodite in luoghi non accessibili ad estranei e fornite solo agli aventi diritto.

### 7.6.5. *Archiviazione dei dati*

L'unico risultato materiale dell'attività di erogazione dei servizi svolta è dato dalla presenza di documentazione attestante i risultati conseguiti. Si tratta di materiale conservato in parte su supporti digitali in parte in formato cartaceo che, per legge, viene conservato dall'Istituto per far fronte ad eventuali future richieste. Tutta questa documentazione è conservata in archivio distinta per anno di attività.

### 7.6.6. *Gestione degli strumenti di misura*

Gli strumenti di misura più utilizzati per verificare la soddisfazione dell'utente sono dei questionari, di volta in volta somministrati allo scopo di avere informazioni di ritorno utili per la successiva eventuale ripetizione e/o miglioramento delle attività.

Essi sono periodicamente rivisti al fine di avere sempre a disposizione dei sistemi di rilevazione il più possibile affidabili. Altri strumenti adottati per rilevare la soddisfazione degli utenti sono focus group, interviste, colloqui i cui risultati devono prevedere una relazione conclusiva.

Gli strumenti utilizzati per i monitoraggi degli aspetti ambientali quali i consumi sono essenzialmente i contatori fiscali installati dai fornitori (Gas, energia elettrica, acqua); altri aspetti quali la produzione rifiuti ed il consumo della carta vengono "misurati" senza strumenti di misura in senso stretto. Pertanto non vi sono strumenti soggetti a taratura.

### 7.6.7. *DOCUMENTI DI RIFERIMENTO*

Oltre a quelli già elencati nel precedente paragrafo 7.6.2: Procedura per la realizzazione del P.T.O.F. Procedura di Valutazione dei fornitori e Attività di acquisto.

## **8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

### **8.1. INDICE**

- 8.1 INDICE
- 8.2 GENERALITA'
- 8.3 MONITORAGGI E MISURAZIONI
  - 8.3.1 Soddisfazione del cliente
  - 8.3.2 Verifiche ispettive interne e auto-valutazione d'istituto
  - 8.3.3 Monitoraggio dei processi e dei servizi erogati
- 8.4 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
- 8.5 ANALISI DEI DATI
- 8.6 MIGLIORAMENTO
  - 8.6.1 Miglioramento continuo
  - 8.6.2 Azioni correttive
  - 8.6.3 Azioni preventive
- 8.7 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

### **8.2. GENERALITA'**

Nel pianificare le attività da svolgere, sono state definite anche le azioni di controllo da effettuare sia a livello di processo (quindi durante lo sviluppo e l'esecuzione di un progetto o l'erogazione di un servizio) che di feedback direttamente sugli utenti, al fine di rilevarne il grado di soddisfazione. Il sistema dei controlli messo in atto si prefigge diverse finalità:

- a. educare tutti alla "misura" di ciò che si fa;
- b. orientare sempre più la nostra attività alla soddisfazione dei soggetti coinvolti (studenti, genitori, docenti e personale ATA);
- c. verificare costantemente la corrispondenza dei risultati agli obiettivi pre-definiti;
- d. avere elementi ed informazioni utili per il miglioramento continuo.

### **8.3. MONITORAGGI E MISURAZIONI.**

#### **8.3.1. *Soddisfazione del cliente.***

Visto che lavoriamo per la soddisfazione dei clienti la prima verifica da fare è quella in merito alla nostra capacità di raggiungere questo obiettivo. Il monitoraggio della soddisfazione dei nostri clienti è una attività consolidata. I risultati di tale monitoraggio sono oggetto di riflessione a diversi livelli, dal consiglio di Istituto al collegio docenti ed alle riunioni della dirigenza e sono confrontati con i dati rilevati da altri istituti scolastici veneti. Essi sono inoltre i dati fondamentali di valutazione in sede di riesame della direzione al fine di individuare i nuovi obiettivi di miglioramento.

#### **8.3.2. *Verifiche ispettive interne e auto-valutazione d'istituto***

Le verifiche ispettive interne (audit interni) che conduciamo hanno lo scopo di:

- verificare la conformità del nostro sistema qualità alle norme di riferimento;
- accertare il funzionamento effettivo del sistema di gestione per la qualità, e quindi la correttezza e l'adeguatezza delle procedure messe in atto;
- monitorare i processi di miglioramento in atto, in funzione degli obiettivi stabiliti dalla dirigenza e dagli organi istituzionali, al fine di garantire che quanto pianificato sia effettivamente attuato;
- valutare i risultati effettivamente ottenuti e, più in generale, l'efficacia delle nostre azioni.

A tale scopo all'interno delle attività di verifica ispettiva si possono individuare due distinte modalità di approccio:

- le verifiche ispettive così come sono definite nelle norme di riferimento che possono essere affidate anche a consulenti esterni per avere delle opinioni diverse da parte di chi non vive la quotidianità dell'Istituto TRON;
- le attività di autovalutazione, che prendono in esame di volta in volta i diversi aspetti della vita scolastica e che possono essere fatti anche in sinergia e collaborazione con altri istituti nel più ampio Sistema di "scuole in rete".

Entrambe queste attività sono regolate dalla procedura *Verifiche Ispettive Interne* e riguardano tutte le aree del sistema qualità dell'Istituto. La programmazione delle VII viene proposta in modo congiunto per la qualità e l'ambiente dai rappresentanti della Direzione e tiene conto dei risultati delle verifiche precedenti.

La procedura definisce anche qualifiche e competenze necessarie a condurre gli AUDIT. I risultati delle verifiche interne sono sintetizzate tramite rapporti scritti.

### 8.3.3. *Monitoraggio dei processi, dei servizi, degli aspetti ambientali e della conformità legislativa*

Tutte le procedure documentate che sono state predisposte e che, come detto, si riferiscono ai processi di erogazione del servizio e di supporto individuati, indicano al loro interno gli indicatori che il responsabile incaricato dovrà tenere sotto controllo nel corso della sua attività. In tal modo i processi sono oggetto di continuo monitoraggio e, ove possibile, misurazione. Non sempre è possibile invece determinare a priori il valore ottimale cui gli indicatori previsti dovrebbero attestarsi. In tal senso sono importanti i risultati ottenuti nella stessa attività nel corso delle precedenti realizzazioni e gli obiettivi definiti in sede di riesame della direzione, ma si tratta comunque di indicazioni di tipo generale e non tassative. Di anno in anno, infatti, possono cambiare sia gli utenti sia gli attuatori di un servizio, nonché le normative e le prescrizioni di riferimento. Vista la natura delle attività svolte, non può esistere un "rilascio del prodotto" mentre ovviamente esiste una approvazione all'erogazione dei servizi, in quanto, al di là dei servizi definiti per legge, gli altri sono oggetto di progettazione prima ed approvazione poi, prima di diventare oggetto di offerta all'utente.

Per quanto riguarda gli aspetti ambientali, il monitoraggio viene assicurato per i consumi di risorse, energia e beni il cui impatto è stato valutato significativo. Sono state sviluppate semplici procedure operative che consentono di ripetere il monitoraggio in modo ripetitivo nel tempo (per confrontare gli esiti) e consentono di coinvolgere gli studenti per poter educare e disporre di materiali per l'impostazione di attività didattiche, ricerche, approfondimenti. Le procedure adottate per il monitoraggio degli aspetti ambientali sono:

- **LETTURA CONTATORI**
- **USO CARTA**
- **GESTIONE RIFIUTI**

La verifica sistematica del rispetto degli obblighi di legge, in particolare quelli ambientali, viene fatta tramite le verifiche ispettive interne e tramite verifiche basate sullo scadenziario previsto dalla procedura *Gestione obblighi legislativi*

## 8.4. *GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ*

La persona, che rileva una non conformità o che ritiene di dover proporre suggerimenti o osservazioni relative alle strutture, all'organizzazione o al personale della scuola, può utilizzare il canale predisposto dal Gruppo Qualità in forma digitale con accesso dal sito del Tron.

Nello specifico deve:

- Entrare nel sito del Tron ([www.tron.gov.it](http://www.tron.gov.it)) e cliccare nel top-menu *Qualità e Sicurezza*
- Selezionare dal menu tendina la voce *Suggerimenti/Reclami*

A questo punto si apre la SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ che, una volta compilata e inviata, sarà presa in gestione dal Gruppo Qualità-Ambiente e trattata come previsto dalla procedura predisposta.

Il RGQ, dopo eventuale consultazione con la Dirigenza e/o con il rappresentante della Direzione Amministrativa segue la procedura di *Gestione di NC, AC e reclami*.

*In particolare:*

- registra la notifica;
- consulta, se necessario, la Dirigenza e/o il rappresentante della Direzione Amministrativa
- valuta le cause e le possibili conseguenze;
- individua un curatore che ne seguirà le varie fasi e con esso una o più persone competenti per la loro risoluzione;
- decreta ufficialmente la chiusura, in modo da sapere che non c'è ancora qualcosa "in sospeso";
- archivia la documentazione al fine di tenerne memoria.

Anche i suggerimenti e i reclami costituiscono dei particolari tipi di non conformità, perchè sono segnalazioni che arrivano direttamente dal cliente. Anche per questi è necessario agire secondo una procedura prestabilita.

Affinché le modalità di approccio ai problemi siano omogenee e comuni tra tutti gli operatori è stata predisposta la procedura di *Gestione NC, AC e reclami* che, partendo dalle presenti considerazioni, dettaglia dal punto di vista operativo le attività da svolgere.

## **8.5. ANALISI DEI DATI**

I dati raccolti nel corso delle attività e risultanti dal monitoraggio dei processi sono annualmente oggetto di analisi statistica al fine di fornire alla dirigenza ed agli organismi competenti idonee informazioni per le successive decisioni. In generale sono oggetto di analisi e di elaborazione statistica: i dati inerenti le non conformità ed i reclami; i dati risultanti dalle attività di valutazione della soddisfazione del cliente; gli indicatori significativi rilevati per ogni processo; eventuali dati relativi ai fornitori i dati relativi al risultato degli scrutini; i dati relativi al risultato degli esami di stato.

## **8.6. MIGLIORAMENTO**

### **8.6.1. *Miglioramento continuo***

Lo scopo del sistema di gestione della qualità è quello di garantire il miglioramento continuo delle attività svolte all'Istituto TRON, inclusi gli aspetti ambientali e, di conseguenza, l'aumento della soddisfazione degli utenti e di tutte le parti interessate. Ogniqualvolta possibile, i miglioramenti del sistema, ovvero i miglioramenti "organizzativi" o procedurali sono sempre finalizzati (e misurati) in termini di effettive prestazioni finali. Ciò è reso possibile dalla applicazione continua e sistematica di tutti gli aspetti che caratterizzano il nostro sistema qualità ed in particolare da continui e costanti:

- applicazione della politica della qualità;
- perseguimento degli obiettivi individuati;
- riesame delle performance del sistema;
- gestione delle non conformità;
- attuazione di azioni correttive e preventive;
- analisi dei dati raccolti;
- attuazione delle attività di verifica ispettiva e di autovalutazione.

### **8.6.2. *Azioni correttive***

Le azioni correttive possono scaturire da due esigenze diverse, ma non contrastanti.

In primis l'azione correttiva è la modalità con cui si corregge una non conformità. D'altra parte, poiché non sempre il trattamento e la chiusura di una non conformità fornisce la garanzia che essa non si ripresenti, quando si effettua la sua analisi, bisogna chiedersi che ripercussioni potrebbe avere un suo ripresentarsi. Se le ripercussioni attese fossero di entità non trascurabile è necessaria una azione correttiva, che sarà ovviamente appropriata in termini sia di tempi che di risorse, per impedire che la NC si ripresenti.

Ogni azione correttiva si svolge attraverso:

- l'analisi;
- l'individuazione di possibili cause;
- la pianificazione delle varie fasi necessarie per risolverla;
- la registrazione di quanto fatto e dei risultati ottenuti;
- la valutazione dell'azione correttiva condotta, in termini di efficienza ed efficacia.

La procedura *Gestione NC, AC e reclami* definiscono le modalità di conduzione delle azioni Correttive, cioè quelle destinate ad eliminare le cause alla fonte di un possibile ripetersi di non conformità e delle azioni Preventive, cioè di tutte quelle azioni fatte per eliminare le cause di potenziali non conformità e comunque orientate al miglioramento.

## **8.7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

*Procedura Azioni Preventive ; Procedura NC, AC e reclami ; Procedura Verifiche Ispettive Interne.*



## 9. TABELLA NORMA 9001:2015 – 14001:2015 – – MANUALE

| ISO 9001:15 | ISO 14001:15 | Titolo   | § Manuale o altri documenti di riferimento |
|-------------|--------------|--|--|
| § 3         | § 3          | Termini e definizioni  | 2  |
| § 4.1       | § 4.1        | Comprendere l'organizzazione e il suo contesto                   | 1.1, 1.2                                   |
| § 4.2       | § 4.2        | Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | 1.2  |
| § 4.3       | § 4.3        | Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione     | 1.2  |
| § 4.4       | § 4.4        | Sistema di gestione (e relativi processi)                        | 3.1, 3.5                                   |
| § 5.1       | § 5.1        | Leadership e impegno..   | 5.1, 5.2                                   |
| § 5.2       | § 5.2        | Politica   | 5.3  |
| § 5.3       | § 5.3        | Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione             | 3.2, 5.5, funzionigramma, nota esplicativa |
| § 6.1       | § 6.1        | Azioni per affrontare rischi e opportunità                       | Riesame della Direzione                    |
| -           | § 6.1.2      | Aspetti ambientali   | Dichiarazione ambientale                   |
| -           | § 6.1.3      | Obblighi di conformità   | 6.4, 7.3                                   |
| -           | § 6.1.4      | Attività di pianificazione                                       | Riesame della Direzione                    |
| § 6.2       | § 6.2        | Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento            | 5.4, Riesame della Direzione               |
| § 6.3       | -            | Pianificazione delle modifiche                                   | 5.4  |
| § 7.1       | § 7.1        | Risorse  | 3.7, 3.8, 6.1, 6.2, 6.4                    |
| § 7.2       | § 7.2        | Competenza   | 6.3  |
| § 7.3       | § 7.3        | Consapevolezza   | 6.3  |
| § 7.4       | § 7.4        | Comunicazione  | 3.4, 5.5, 7.3                              |
| § 7.5       | § 7.5        | Informazioni documentate   | 4.1, 4.2, 6.5                              |
| § 8.1       | § 8.1        | Pianificazione e controllo operativi                             | 3.1, 3.3, 7.1, 7.2                         |
| § 8.2       |              | Requisiti per i prodotti e i servizi                             | 7.3  |
|             | § 8.2        | Preparazione e risposta alle emergenze                           | 6.4  |
| § 8.3       | -            | Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi                   | 3.3, 3.6, 7.4                              |
| § 8.4       | -            | Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno  | 7.5  |
| § 8.5       | -            | Produzione ed erogazione dei servizi                             | 7.6  |
| § 8.6       | -            | Rilascio di prodotti e servizi                                   | 7.6  |
| § 8.7       | -            | Controllo degli output non conformi                              | 7.6  |
| § 9.1       | § 9.1        | Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione                 | 8.3  |
| § 9.2       | § 9.2        | Audit interno  | 8.3  |
| § 9.3       | § 9.3        | Riesame di direzione   | 5.6, 5.7                                   |
| § 10.1      | § 10.1       | Miglioramento Generalità   | 8.1, 8.2                                   |
| § 10.2      | § 10.2       | Non conformità e azioni correttive                               | 8.4, 8.5                                   |
| § 10.3      | § 10.3       | Miglioramento continuo   | 8.6, Riesame della Direzione               |

| Versione | Revisione | Data emissione | Data verifica | Dati archiviazione               |
|----------|-----------|----------------|---------------|----------------------------------|
| 0        | 8         | 17/11/2014     | Ottobre 2015  | Lotus/Documentazione/Doc scaduti |
| 0        | 9         | 09/11/2015     | Ottobre 2017  | Lotus/Documentazione/Doc scaduti |
| 1        | 0         | 25/11/2017     |               |                                  |