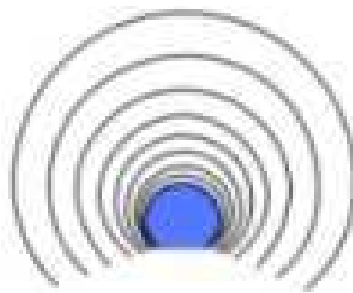
	LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"	MANUALE DELLA QUALITA'	Pagina 1 di 46
--	--	------------------------	----------------



# LICEO SCIENTIFICO STATALE " ARTURO TOSI "

## MANUALE DELLA QUALITA'

Secondo la norma ISO 9001/ 2000


Stato di aggiornamento

EDIZIONE MANUALE = 00/00/05		
STATO DI AGGIORNAMENTO		
SEZIONE N°	REVISIONE N°	DATA
0		
1	1	04/10/04
2		
3		
4	2	04/10/04
5	3	04/10/04
6	1	04/10/04
7	1	04/10/04
8	2	04/10/04


Copia n° distribuita in forma :

controllata       non controllata

Il presente manuale della Qualità è di proprietà del Liceo Scientifico Statale "A. Tosi" di Busto Arsizio. Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di una parte è vietata


	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 2 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

.FASI	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
FUNZIONI	RGQ	RD	DS
NOMINATIVO	MAVERNA PIERANGELA	LA TORRACA ROSANNA	MACCHI LUISELLA
DATE	04/10/2004	04/10/2004	04/10/2004
FIRME			

	LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"	MANUALE DELLA QUALITA'	Pagina 3 di 46
--	--	------------------------	----------------

## **INDICE GENERALE DEL MANUALE DELLA QUALITA'**

0. INTRODUZIONE
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. DEFINIZIONI
4. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'
5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
6. GESTIONE DELLE RISORSE
7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
8. MISURA, ANALISI E MIGLIORAMENTO

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 4 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

## 0. INTRODUZIONE

### 0.1 LE ORIGINI DEL LICEO

Il 19 dicembre 1942, con delibera n. 619, il Podestà decideva di "chiedere alla competente autorità scolastica" l'autorizzazione di gradualmente istituire in Busto Arsizio un Liceo Scientifico iniziando il funzionamento di detta scuola a decorrere dal 1° ottobre 1943 limitatamente alla prima classe del corso.

Nell'agosto del 1943, il Commissario Prefettizio Carlo Azimonti, sollecitato dalle famiglie e dal preside del Liceo Classico, prof. Gaspare Campagna, fu costretto a riprendere l'iniziativa.

Le motivazioni di fondo addotte per avvalorare la richiesta erano due:

1) la popolazione numerosa di Busto Arsizio e dei Comuni circoscrivibili bastava ad alimentare non solo il Liceo Classico ma anche un Liceo Scientifico.

2) il Liceo Scientifico rispondeva alla domanda di formazione scientifica derivante dal carattere prevalentemente industriale della zona.

Solo all'inizio dell'anno scolastico 1944/45 il Provveditore agli Studi accolse la richiesta da parte del Ministero e autorizzò il preside del Liceo Classico, prof. Gaspare Campagna a formare una prima classe del Liceo Scientifico.

All'inizio dell'anno scolastico 1945/46 la nuova scuola rischia di essere chiusa per il fatto che essa è stata autorizzata durante il periodo della Repubblica Sociale Italiana

Il Provveditore agli Studi, nonostante il Liceo non fosse riconosciuto dal Ministero, accogliendo le ansie delle famiglie, acconsentì che tre classi del Liceo Scientifico funzionassero a Busto Arsizio come sezione staccata del Liceo Scientifico di Varese, in attesa che l'istituzione di fatto del Liceo Scientifico di Busto avesse il riconoscimento di diritto da parte del Ministero.

Di anno in anno l'amministrazione Comunale di Busto Arsizio in accordo con l'Amministrazione Provinciale di Varese, rinnovò la richiesta di autonomia.

Fino a tutto l'anno scolastico 1952/53 il Ministero permise che il Liceo Scientifico di Busto Arsizio continuasse a sussistere come sezione staccata del Liceo Scientifico di Varese.

I primissimi alunni, che frequentarono la scuola di Busto, si dovettero recare alla sede di Varese per gli esami di maturità.

Il nostro Liceo raggiunse la sua autonomia da quello di Varese il 1.10.1953, con il preside Luigi Bellotti.


### 0.2 LO SVILUPPO DEL LICEO

Alle vicende burocratiche si accompagnarono ben presto quelle della struttura edilizia. Nato nell'edificio di via Carducci, il Liceo Scientifico fu trasferito nell'anno scolastico 1947/48 in uno stabile privato di via Roma, per poi ritornare in via Carducci al termine dei lavori di ampliamento ivi effettuati.

Nel frattempo l'aumento delle sezioni cominciava a fare avvertire il problema dell'insufficienza degli spazi, quindi si iniziò negli anni 1965-68 ad usufruire di qualche aula del vicino centro culturale "Sedes Sapientiae", ubicato in via Pozzi fu poi la volta dell'Oratorio S.Luigi e della Villa Cerana.

La prima sperimentazione del nostro Liceo risale all'anno scolastico 1967/68 quando nascono i "corsi pilota" riguardanti l'insegnamento della biologia.

Nell'anno scolastico 1970/71 il Liceo viene intitolato. Il provvedimento ministeriale reca la data dell'11 novembre 1970, quando, su sollecitazione del preside Ideale Barocci, espletate le

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 5 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

necessarie pratiche presso il Ministero, all'Istituto è stato posto il nome Arturo Tosi, pittore celebre nativo della nostra città.

Nell'anno scolastico 1973/74 viene introdotto l'insegnamento aggiornato e coordinato delle discipline scientifiche (scienze fisiche, chimiche e naturali).

Il problema dell'insufficienza degli spazi nel periodo 1975-80, diventava sempre più insopportabile, sia perché il disagio veniva giustamente denunciato da alunni, genitori, docenti, sia perché la limitatezza degli spazi di fronte alle esigenze di un'utenza, sempre crescente, imponeva la ricerca di una soluzione diversa. La soluzione fu il reperimento di numerose aule nel grosso complesso dell'Oratorio S.Filippo. Intanto, però, le cose maturavano: l'Amministrazione Provinciale e l'Amministrazione Comunale procedevano al reperimento del terreno su cui costruire il nuovo edificio e ad affidare la progettazione dell'edificio stesso.

I lavori per la costruzione del nuovo complesso scolastico ebbero finalmente inizio e, dopo la loro ultimazione, si procedette in tempi brevi (nell'estate del 1984) al trasloco.

L'anno scolastico 1984/85 vide il funzionamento del nuovo edificio, presso l'attuale sede di via Tommaso Grossi, ormai quasi completo in quanto non tutte le attività essenziali potevano esservi svolte in maniera adeguata: l'educazione fisica, ad esempio, non poteva svolgersi in modo regolare, poiché mancava la palestra e gli alunni erano costretti a spostarsi nel salone della Colonia elioterapica. Quando, nel 1987, la palestra fu portata a compimento, ma non ancora in proporzioni corrispondenti, la nuova sede risultò insufficiente e si dovette procedere alla collocazione di alcune classi in una nuova succursale: questa volta a Villa Calcaterra.

Nell'anno scolastico 1987/88 il Liceo aderisce per la prima volta alla proposta ministeriale del Piano Nazionale di Informatica, introducendo in cinque classi i nuovi programmi di matematica.

Nell'anno scolastico 1988/89 il Liceo Scientifico ha raggiunto il suo momento di maggiore espansione con 1096 alunni, ripartiti in 49 classi.

Nell'anno scolastico 1989/90 prendono avvio due sperimentazioni globali:

quella scientifica che aggrega matematica, fisica, scienze, filosofia intorno al metodo induttivo/sperimentale.

Quella linguistica che comporta lo studio di due lingue straniere (inglese e francese) e il raccordo metodologico dell'insegnamento dell'italiano, del latino, del francese e dell'inglese.


Nel novembre 2001 gli amministratori della Provincia di Varese assumono una delibera "storica" a favore del Liceo di Busto: l'ampliamento della palestra e il completamento del progetto originale.

Nell'anno scolastico 2002-2003 nasce un nuovo progetto sperimentale il "Liceo dell'area Scientifica", che si caratterizza con l'inserimento organico nelle materie curricolari dei LMNV, già presenti dall'a.s. 2000/01, e di attività laboratoriali di chimica/fisica fin dalla classe prima: punto forte della proposta sperimentale è "l'approccio metodologico".

### 0.3 INDIRIZZI GENERALI

1 - Il progetto culturale e formativo del Liceo Scientifico Statale "A. Tosi" si orienta in funzione di:

- educazione alla libertà
- educazione alla democrazia e al rispetto dell'altro
- sviluppo della solidarietà mondiale
- studio e approfondimento dell'identità culturale
- valorizzazione delle differenze

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 6 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

- promozione di uno sviluppo socio – economico “ sostenibile “.

2 – Nella realizzazione del progetto, il Liceo interagisce con altre istituzioni per configurare i propri percorsi formativi :

- per arricchire, con il proprio contributo, il tessuto culturale e l'offerta formativa del territorio
- per diffondere una cultura che risponda alle esigenze di apertura sul fronte europeo e internazionale.

3 – Il progetto del Liceo mira alla formazione di persone

- che sviluppino una personalità critica
- integrate armonicamente nella pluralità delle dimensioni corporea – mentale – affettiva
- protagoniste di un progetto di vita caratterizzato dalla competenza all'imparare lungo tutto l'arco della biografia personale
- competenti nella gestione dei processi comunicativi ( verbali e non verbali ).

4 - Il progetto si realizza nell'ordinaria e quotidiana attività didattica. La sua struttura assicura:

- la coerenza fra obiettivi, natura e ambiente del processo di formazione
- la documentazione, la verifica e la valutazione della sua realizzazione, al fine di consentirne la rielaborazione consapevole
- la valorizzazione di interessi personali a livello culturale tramite la gestione di strumenti e risorse forniti dalla scuola.

5 - Il progetto culturale e formativo del Liceo :


- riconosce e sviluppa la ricchezza (personale e di storia formativa) degli utenti in ingresso
- esplicita la valenza formativa delle singole aree dei saperi e dei singoli saperi
- favorisce l'approccio critico alle materie di apprendimento
- esplicita i risultati ottenuti irrinunciabili
- struttura un ambiente multimediale di realizzazione del processo di insegnamento / apprendimento
- garantisce che nel processo di formazione siano salvaguardate :
  - a. l'integrazione " sapere, saper fare, saper essere "
  - b. il rispetto e la valorizzazione delle differenti intelligenze e dei diversi stili di apprendimento
  - c . la possibilità di compiere scelte di riorientamento formativo

6 - La formazione continua del personale docente e ATA è parte integrante del progetto culturale del Liceo : si realizza in sinergia con altre istituzioni, nell'ambito di una prospettiva di riqualificazione dell'offerta formativa territoriale.

Alla realizzazione di tale prospettiva il Liceo concorre non solo con risorse finanziarie ma anche con autonomia di iniziativa progettuale e organizzativa


### 0.3.1 GLI IMPEGNI CURRICOLARI

L'art. 8 del D.M. 8 / 3 /99 n. 275 attribuisce al Ministro della Pubblica Istruzione il compito di definire il curricolo di scuola e alle singole istituzioni scolastiche la facoltà di determinare il curricolo locale integrativo del curricolo di scuola. Stante la mancata attuazione del succitato art. 8, i curricoli dell'Istituto fanno riferimento al curricolo del liceo scientifico istituzionale, con le modifiche determinate dall'introduzione delle sperimentazioni scientifica e linguistica e con le ulteriori modifiche introdotte ai sensi dell'art. 1 bis del D. M. 19/7/99 n. 179 e dell'art. 13 del D.P.R. 8/3/99 n. 275 .

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 7 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

I curricoli attualmente presenti nell'offerta formativa dell'Istituto sono dunque i seguenti :

CURRICOLI	LINEE DIDATTICHE CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO
<p>Sperimentazione linguistica</p>	<p>Contributo alla formazione umana, sociale e culturale dello studente mediante la conoscenza e la comprensione dei fenomeni socio culturali e di modelli di comportamento diversi dai propri. Rafforzamento di una competenza comunicativa che consenta di muoversi adeguatamente in contesti e situazioni diverse ponendo particolare attenzione alla comunicazione orale e scritta e ai problemi relativi al linguaggio. A tal fine viene curato il raccordo tra l'insegnamento delle lingue straniere e l'insegnamento dell'italiano e del latino. L'apprendimento delle lingue moderne è destinato da una parte ad avere un valore pratico ( apprendere le lingue più diffuse è un fatto di promozione sociale e civile in linea con una esigenza di mercato ), dall'altra un valore formativo ( entrando in contatto con la cultura di popoli diversi si allarga l'esperienza dello studente ).</p>
<p>Liceo dell'area scientifica</p>	<p>Vedere indicazioni di seguito riportate. Per la disciplina 'Linguaggi multimediali e non verbali '( LMNV ): La nuova disciplina è finalizzata principalmente a formare una capacità di utilizzo critica e consapevole del mezzo informatico. Il suo insegnamento, di cui è normalmente titolare l'insegnante di matematica della classe, è previsto per il momento con sviluppo biennale ( classi I e II ) per un numero massimo di 66 ore annue, distribuite in modo flessibile nel corso di tutto l'anno. Il monte ore annuo della classe non viene modificato, in quanto le ore per l'insegnamento di LMNV sono ricavate mediante una riduzione proporzionale ( in ogni caso inferiore al 15 % ) dell'orario di tutte le altre discipline.</p>
<p>Sperimentazione scientifica</p>	<p>Valorizzazione del metodo induttivo, privilegiato quasi in assoluto nel biennio e alternato con quello deduttivo nelle ultime classi del triennio. Trattazione trasversale dei temi programmatici per evitare frammentarietà e per fare acquisire capacità di trasferire le competenze specifiche delle singole discipline. Uso dello strumento informatico come supporto, come approccio al lavoro di équipe, come elaboratore di modelli. Ricorso al lavoro di gruppo per stimolare la ricerca degli studenti, per dimensionare la competitività ad un ruolo positivo, per sviluppare la razionalità e al tempo stesso le capacità induttive del singolo.</p>

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 8 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

## IL LICEO DELL'AREA SCIENTIFICA

A partire dall'anno scolastico 2002-2003 il Collegio dei docenti ha deliberato l'attivazione di un nuovo percorso formativo denominato *Liceo dell'area scientifica*.

L'elaborazione del percorso è il frutto del lavoro biennale di un gruppo di lavoro, che si è assunto l'impegno di inserire le esperienze innovative, maturate negli ultimi anni, all'interno di un curricolo organico, utilizzando in maniera più sistematica gli spazi di flessibilità concessi dalla attuale normativa sull'autonomia scolastica.

Si è così mirato al perseguimento dei seguenti obiettivi :

-rispondere alle esigenze degli utenti che, senza rinunciare alla completezza di una seria preparazione liceale, vogliono potenziare lo studio delle materie scientifiche secondo un metodo sperimentale

-formare uno studente autonomo, critico, capace di muoversi nella complessità, capace di comunicare, capace di lavorare in équipe, capace di autoformarsi.

A tal fine si è ritenuto indispensabile rivedere la didattica tanto al livello dei contenuti e della struttura delle singole discipline, quanto al livello delle scelte metodologiche

Per quanto riguarda le discipline e i contenuti disciplinari si registrano le seguenti innovazioni:

-aggiunta di 1 ora settimanale, per un totale di 33 ore annue, alla disciplina *Scienze naturali, chimica e geografia*, per la realizzazione di un modulo di laboratorio di laboratorio chimico e di un modulo di laboratorio fisico

-aggiunta della disciplina *Linguaggi Multimediali e non Verbal (LMNV)* per un totale di 33 ore annue

-decremento delle discipline dell'area linguistico - espressiva e umanistica per una percentuale al di sotto del 15 % del monte ore annuo

-selezione dei contenuti di tutte le discipline secondo il criterio della loro funzionalità rispetto all'obiettivo di permettere allo studente di comprendere prioritariamente la realtà contemporanea e di progettare il proprio futuro

Per quanto riguarda invece gli aspetti metodologici, pur senza alcuna preclusione nei confronti di tutte le metodologie utili in particolari ambiti e momenti della didattica, e quindi della stessa lezione frontale, troveranno uno spazio preciso e specifico i seguenti metodi : didattica per progetti, didattica per problemi, attività laboratoriali, lavoro di gruppo.

### 0.3.2 GLI IMPEGNI DIDATTICI


I progetti, elaborati dai Dipartimenti, dai Consigli di classe, da gruppi di docenti o da singoli docenti, rappresentano l'ambito privilegiato dell'innovazione didattica. Essi permettono infatti di realizzare percorsi caratterizzati da :

- modularizzazione degli insegnamenti
- flessibilità di classi e gruppi interclasse
- flessibilità dei tempi
- interdisciplinarietà
- valorizzazione del lavoro di laboratorio e della metodologia della ricerca
- indagine su nuovi ambiti di studio
- realizzazione di percorsi individualizzati con particolare riferimento alle situazioni di difficoltà ( studenti con gravi carenze nel profitto, studenti disabili, studenti stranieri )

Finalizzati al raggiungimento del successo scolastico, vengono messi in atto i seguenti interventi:

A) Attività di riorientamento e progetti " passerella "



	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 9 di 46</p>
---	--	-------------------------------	-----------------------

Il " riorientamento " è rivolto agli studenti per i quali si ritiene opportuno, previa verifica delle attitudini e degli interessi, l'inserimento in un percorso formativo diverso da quello offerto dall'Istituto. Su richiesta dello studente, il riorientamento può trasformarsi in un progetto " passerella " . Quest'ultimo prevede, di norma, le seguenti fasi :

- individuazione dell'Istituto in cui lo studente sarà inserito nell'anno scolastico successivo;
- contatti tra il Consiglio della classe in cui lo studente è inserito e una équipe di docenti dell'Istituto in cui dovrà essere inserito;
- definizione di un programma di studio atto a permettere un proficuo inserimento dello studente nel percorso didattico - formativo del nuovo Istituto;
- attuazione del programma di studio attraverso l'elaborazione di un progetto sulla base delle risorse professionali e finanziarie dell'Istituto di provenienza.

#### B) Attività di recupero

- Definizione di contratti formativi individualizzati, progetto classi aperte

I contratti formativi individualizzati, affidati alla progettazione dei Consigli di classe o di singoli docenti, mirano a favorire il superamento di situazioni di difficoltà o di carenza legate a fattori come la disabilità, la provenienza da Paesi stranieri e la conseguente scarsa confidenza con la lingua italiana, le gravi lacune in singole discipline. Prevedono una precisa assunzione di compiti e responsabilità da parte dei docenti e degli studenti contraenti.

Il progetto classi aperte mira non solo al recupero dell'insuccesso scolastico ma anche al potenziamento e al riequilibrio delle competenze per gruppi omogenei ( matematica biennio)

- Sportello didattico
- Seminari


#### C)Attività di tutoring

Il tutoring prevede la possibilità di istituire all'interno delle classi la figura del tutor, cioè dell'insegnante, componente del Consiglio di classe, con l'incarico di costituire un punto di riferimento per gli studenti che denunciano problemi diffusi nel profitto o comunque nel rapporto con l'impegno scolastico. I docenti, individuati in base alla disponibilità data, svolgono la loro mansione attraverso gli opportuni contatti non solo con gli studenti interessati, ma anche con i loro genitori e con gli altri docenti del Consiglio di classe. Il lavoro dei tutor, coordinato per il corrente anno scolastico all'interno del Progetto Educazione alla salute, è supportato da un servizio di consulenza psicologica, gestito da un operatore esterno e aperto a studenti, insegnanti e genitori.

#### D) Attività di orientamento

L'attività di orientamento contempla :

- l'informazione agli studenti e docenti referenti delle classi quarte e quinte circa le offerte formative provenienti da enti esterni ( università, associazioni industriali, enti culturali...)
- l'organizzazione di incontri con professionisti del Rotary Club di Castellanza su appuntamento, in base agli interessi degli studenti;
- l'organizzazione di incontri con esperti sulla riforma universitaria per studenti, docenti e genitori, previo accertamento dell'interesse in merito;
- il supporto all'attività di orientamento svolta dagli studenti stessi ( sportello orientamento );
- l'eventuale disponibilità di docenti referenti ad un colloquio di orientamento con studenti delle proprie classi ( sportello docenti );

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 10 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

- l'avvio di una collaborazione tra il nostro Istituto ed enti esterni per la verifica delle competenze richieste in uscita dal Liceo ed in entrata all'Università, allo scopo di favorire la continuità didattica.

#### E) Integrazione dell'offerta formativa

“ Le istituzioni scolastiche , singolarmente, collegate in rete o tra loro consorziate, realizzano ampliamenti dell'offerta formativa che tengano conto delle esigenze del contesto culturale, sociale ed economico delle realtà locali. I predetti ampliamenti consistono in ogni iniziativa coerente con le proprie finalità, in favore dei propri alunni... “ art.9 DPR 8/3/99 n. 275

- Corsi pomeridiani facoltativi

Proposti sulla base e con le risorse offerte dalla Direttiva Ministeriale n. 133, i corsi pomeridiani facoltativi sono istituiti su proposta degli studenti e, compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione. I corsi, in rapporto con la materia trattata, possono essere affidati ad esperti esterni, sono gratuiti e vengono attivati per un numero di richiedenti non inferiore a 20.

- Progetto 'VELA'

Iniziato lo scorso anno scolastico con la formazione dei docenti, entra nella sua fase di sperimentazione, con la costituzione di una rete integrata sul territorio (scuole medie inferiori e superiori, altre agenzie di formazione) per la prevenzione della dispersione e la promozione del successo formativo.

- c) Dimensione europea

I contatti con altre nazioni europee mirano a promuovere scambi tra classi come già avvenuto negli anni scorsi.


Agli studenti di tutto il liceo è stata data informazione riguardo alla possibilità di ospitare studenti stranieri e agli alunni delle classi 3 è stata data comunicazione riguardo alle procedure per far richiesta di assegnazione di borsa di studio per soggiorni all'estero.

Si promuoveranno inoltre, nell'ambito di SOCRATES II, il programma d'azione dell'Unione Europea per la cooperazione transnazionale nel campo dell'educazione, quei progetti che hanno come finalità il rafforzamento della dimensione europea dell'istruzione.

In particolare saranno avviate le ricerche di paesi partner per attuare l'Azione Comenius – progetti scolastici - che consiste in progetti di collaborazione a distanza su temi di interesse comune all'interno della normale attività scolastica.

A tali iniziative si affianca il potenziamento dell'uso delle lingue straniere, favorito dalla presenza di conversatori di madre lingua.

Agli studenti , così come agli insegnanti, verranno fornite informazioni aggiornate riguardo alle diverse opportunità offerte.

	LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"	MANUALE DELLA QUALITA'	Pagina 11 di 46
--	--	------------------------	-----------------


## 1 SCOPO

Il Manuale della Qualità è stato redatto con l'obiettivo di definire la Politica del Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" di Busto Arsizio, la struttura del Sistema di Gestione della Qualità ed i relativi requisiti, nel rispetto di tutti i punti della norma, inclusi i processi di miglioramento continuo. Il Manuale della Qualità è il documento che descrive il sistema di gestione della qualità dell'Istituto, sistema che ha la caratteristica di soddisfare il cliente e le parti interessate.

### 1.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema Qualità descritto nel Manuale coinvolge tutte le componenti del Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" di Busto Arsizio e **si applica alle attività di orientamento** e alle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di istruzione di secondo grado e di formazione superiore finalizzati al conseguimento della qualifica e del diploma di scuola media superiore, tali attività costituiscono l'oggetto della certificazione.

Il SQ considera tutti i punti della norma ISO 9001:2000, nessuno escluso.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 12 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

L'impostazione e l'attuazione del sistema qualità ha come riferimenti normativi le norme della serie UNI EN ISO 9000 edizione 2000 ed in particolare :

UNI EN ISO 9001: 2000 : " SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'.REQUISITI"  
UNI EN ISO 9004 : 2000 " SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. LINEE GUIDA PER IL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI "  
UNI EN ISO 9000 : 2000 : " SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'. FONDAMENTI E TERMINOLOGIA "  
UNI EN ISO 19011: 2003 : " LINEE GUIDA PER GLI AUDIT DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' E/O DI GESTIONE AMBIENTALE ".

L'attività che si svolge nel Liceo Scientifico "A. Tosi" fa riferimento ad una serie di leggi, di regolamenti e di norme che sono reperibili negli spazi dell'istituto appositamente definiti.

In particolare:

Direttiva Ministeriale del 21 marzo 2001, n.51

Individuazione degli interventi prioritari e criteri generali per la ripartizione delle somme, le indicazioni sul monitoraggio, il supporto e la valutazione degli interventi stessi", ai sensi dell'articolo 2 della legge 18 dicembre 1997, n.440

Decreto Interministeriale del 1° febbraio 2001, n.44

Regolamento concernente le "Istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche"

Decreto del Presidente della Repubblica 12 luglio 2000, n.257

Regolamento di attuazione dell'articolo 68 della legge 17 maggio 1999, n.144, concernente l'obbligo di frequenza di attività formative fino al diciottesimo anno di età

Decreto Ministeriale del 3 aprile 2000, n.105

Organico funzionale: sperimentazione a.s. 2000/2001

Direttiva Ministeriale del 3 dicembre 1999, n.292

Interventi di educazione alla salute da parte delle scuole di ogni ordine e grado e per lo svolgimento delle attività di formazione

Legge 17 maggio 1999, n. 144 (articoli 68 e 69)

Collegato alla Legge di Bilancio dello Stato 1999 (Obbligo di frequenza di attività formative)

Decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275

Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21, della legge 15 marzo 1997, n.59

Decreto del Presidente della Repubblica 18 giugno 1998, n. 233


Regolamento recante norme per il dimensionamento delle istituzioni scolastiche e per la determinazione degli organici funzionali dei singoli istituti

Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 112

Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali

Decreto Legislativo 6 marzo 1998, n. 59

Disciplina della qualifica dirigenziale dei capi di istituto delle istituzioni scolastiche autonome

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 13 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

Legge 18 dicembre 1997, n. 440

Istituzione del Fondo per l'arricchimento e l'ampliamento dell'offerta formativa e per gli interventi perequativi

Legge 24 giugno 1997, n. 196

Norme in materia di promozione dell'occupazione

Legge 15 marzo 1997, n. 59

Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa

D.P.R. 24-7-1996 n. 503. Regolamento recante le norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici.

L.n.675 del 31-12-1996 Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

D.Lgs 19-03-1996 n°242 Modifiche ed integrazioni alla n°626

D Lgs 16-04-1994 n°297 Testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione relativa alle scuole di ogni ordine e grado

D Lgs 19-09-1994 n°626 Attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro

Legge 5-02-1992 n° 104 Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti per le persone handicappate

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 14 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### 3. DEFINIZIONI

Terminologia relativa alla qualità .

Per gli aspetti relativi alla qualità si fa riferimento alla norma ISO 9000 : 2000

In particolare nel manuale del Liceo Scientifico hanno rilevanza i seguenti termini :

**CLIENTE:** utente e personale interno alla scuola che riceve un servizio.

**REQUISITO:** esigenza o aspettativa che può essere espressa , generalmente implicita o cogente.

**SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:** percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

**POLITICA PER LA QUALITA':** obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

**MIGLIORAMENTO CONTINUO:** attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

**PROCESSO:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

**PROCEDURA:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo.


**CONFORMITA':** soddisfacimento di un requisito.

**OUTSOURCING:** risorsa esterna

**POF:** Art.3,Dpr8/3/99:" Documento fondamentale per definire i propri obiettivi e la propria identità e specificità culturale, con la partecipazione di tutte le componenti. Esso riflette le esigenze del contesto culturale, sociale, economico della realtà locale.

**REGOLAMENTO D'ISTITUTO :** l'insieme delle regole che il Consiglio d'Istituto delibera per il buon funzionamento del liceo

**CARTA DEI SERVIZI:** Si esprime attraverso il Pof e il regolamento d'Istituto.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 15 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## 4 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'

Il Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" di Busto Arsizio ha istituito un SGQ, il quale viene documentato e mantenuto attivo per assicurare che il servizio fornito sia conforme ai requisiti ed alle aspettative del cliente od utente.

### 4.1 REQUISITI GENERALI

Per mettere in atto il SGQ, il liceo scientifico ha:

- identificato i processi necessari per il SGQ; [vedi tabella a ]
- stabilito sequenze e interazioni tra i processi, [vedi tabella b ]
- stabilito criteri e metodi per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi;
- assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi;
- monitorato, misurato, analizzato i processi;
- attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuativo.

Per quanto riguarda i processi affidati all'esterno che hanno effetti sulle conformità del servizio ai requisiti, il Liceo controlla tali processi mediante questionari e colloqui.

#### Tabella a)

#### Identificazione dei PROCESSI

PROCESSI	SOTTOPROCESSI	DESCRIZIONE SINTETICA	DESCRIZIONE APPROFONDATA
<p>1 Processo di gestione della Progettazione</p>	<p>Progettazione dell'Offerta Formativa  Piano Offerta Formativa Reti</p>	<p>Cap. 7.1 Cap. 7.2 Cap. 7.3 Cap. 5.6</p>	<p>PGQ 7.1  Documento (POF);</p>
<p>2 Processo di gestione della erogazione</p>	<p>Erogazione:  Gestione iscrizioni alunni Gestione tempo scuola Aspetti organizzativi</p> <hr/> <p>Gestione formazione classi prime</p> <hr/> <p>Gestione formazione cattedre Gestione assenze, ritardi alunni Gestione sostituzione docenti assenti Gestione adozione libri di testo</p> <hr/> <p>Gestione orario</p>	<p>Cap. 5.5 Cap. 7.5</p>	<p>Istruzione</p> <hr/> <p>Regolamenti interni</p> <hr/> <p>PGQ 7.2</p>

	Gestione uscite didattiche e viaggi di Istruzione		PGQ 7.3	
	Gestione comunicazione		PGQ 5.1	
	Gestione Esami di Stato		Normativa ministeriale	
	Erogazione: Aspetti didattici	Cap. 7.5		
	Attività didattica di base.		PGQ 7.4	
	Attività annuale disciplinare Docente			
	Recupero		PGQ 7.8	
	Accoglienza		PGQ 7.5	
	<b>Orientamento</b>		<b>PGQ 7.10</b>	
	<b>Relazione con l'esterno</b>		<b>PGQ 7.9</b>	
	Stage		PGQ 7.6	
	Erogazione: servizi formativi integrativi: Progetti della 133 Scambi con l'estero		Cap. 7.5	
3 Processo di gestione delle Risorse	Risorse umane Formazione personale docente e non docente  Laboratori Sportello psicologico, esperti.		Cap. 6 Cap. 6.2 Cap. 6.3	PGQ 6.1  PGQ 6.2
4 Processo di gestione della Direzione	Definizione della Politica della qualità Riesame della direzione	Cap 5.3 Cap. 5.6		
5 Processo di erogazione dei servizi amministrativi	Approvvigionamenti	Cap 7.4	PGQ 7.7	
6 Processo di gestione del Sistema Qualità	Tenuta sotto controllo dei documenti Tenuta sotto controllo delle registrazioni Visite ispettive interne Non Conformità, azioni correttive e preventive	Cap. 4.2 Cap. 8 Cap 8.2.2 Cap8.3 Cap 8.5	PGQ 4.1 PGQ 4.2 PGQ 8.1 PGQ 8.2	
7 Processo di gestione della organizzazione dei servizi	Pulizia locali (*) Custodia Gestione fotocopie			

**(\*)** Processo gestito da Esterni

La descrizione approfondita dei processi si trova all'interno delle procedure allegate al presente manuale.

Il Liceo stabilisce le interazioni tra i macroprocessi nella seguente tabella con matrice a doppia entrata  
**(tabella b)**



PROCESSI	Processo di gestione della Progettazione	Processo di gestione della erogazione	Processo di gestione delle Risorse	Processo di gestione della Direzione	Processo di erogazione dei servizi amministrativi	Processo di gestione del Sistema Qualità	Processo di gestione della organizzazione dei servizi
Processo di gestione della Progettazione		x	x			X	
Processo di gestione della erogazione	x		x	x	x	X	
Processo di gestione delle Risorse	x	x		x	x	X	
Processo di gestione della Direzione	x	x	x		x	X	
Processo di erogazione dei servizi amministrativi		x	x	x		X	X
Processo di gestione del Sistema Qualità	x	x	x	x	x		X
Processo di gestione della organizzazione dei servizi		x			x	X	


Il Liceo stabilisce i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi attraverso la seguente tabella :  
**(tabella c)**

PROCESSI	DS	DS GA	CO LL	FF SS	CD	CC dC	CdI	Cd D	RR	RG Q	RD
Processo di gestione della Progettazione Piano Offerta Formativa					X				X		
Processo di gestione della erogazione organizzativa	X		X						X		
Processo di erogazione della gestione didattica	X		X		X	X		X	X		
Processo di erogazione dei servizi integrativi – formativi				X					X		
Processo di gestione delle Risorse	X	X							X		
Processo di gestione della Direzione	X										
Processo di erogazione dei servizi amministrativi		X									
Processo di gestione del Sistema Qualità										X	X
Processo di gestione della organizzazione dei servizi		X									

## 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del sistema di gestione della qualità deve includere:

- la politica per la qualità ( vedi par. 5.3);
- il presente manuale per la qualità; - le relative procedure ( vedi tabella n. d) ;
- i documenti di registrazione della qualità ( PGQ 4.2 "Gestione dei documenti di registrazione della qualità").

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 18 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

Il documento "Politica per la qualità" è esposto nella bacheca dei genitori, studenti, docenti, personale ATA.

#### 4.2.1 GENERALITA'

IL Liceo Scientifico "A.Tosi" di Busto Arsizio ha redatto e tiene sotto controllo:

- il manuale della qualità e le procedure,
- i documenti,
- le registrazioni,
- le verifiche ispettive interne,
- i servizi non conformi,
- le azioni correttive,
- le azioni preventive,
- la pianificazione dell'erogazione del servizio,
- l'erogazione del servizio

#### 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITA'

Le prescrizioni del presente MGQ si applicano a tutte le funzioni e a tutto il personale del Liceo scientifico, a tutti i servizi ed attività svolte internamente a esso.

Tali prescrizioni sono approvate e rese pertanto operative per tutto il personale, da parte del DS che sottoscrive il presente MGQ e le sue successive revisioni.

#### 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

Tutti i documenti della scuola e quelli della qualità sono tenuti sotto controllo.

Il Liceo ha predisposto la PGQ 4.1 che stabilisce le modalità necessarie per:

1. Approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione
2. Riesaminare, aggiornare (quando è necessario) e riapprovare i documenti stessi
3. Assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti
4. Assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione
5. Assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili
6. Assicurare che i documenti di origine esterna siano identificabili e la loro distribuzione sia controllata
7. Prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo


I documenti possono avere origine interna, ovvero essere emessi dal liceo, o avere origine esterna.

I documenti e i dati gestiti dal Liceo Scientifico "A.Tosi" di Busto Arsizio sono così classificati:

**Documenti di origine interna** del SGQ che comprendono:

- la Politica della Qualità e gli obiettivi della qualità;
- il MGQ;
- le Procedure;
- la Carta dei servizi, il POF, il Regolamento di istituto, il Regolamento di disciplina;
- la Modulistica;
- le Istruzioni.

**Documenti di origine esterna** del SGQ che comprendono:

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 19 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------


- documentazione tecnica attinente i servizi gestiti da enti esterni
- le norme UNI ;
- leggi e decreti attinenti il settore di attività del liceo scientifico;
- abilitazioni e attestati per lo svolgimento di particolari mansioni;

**Documenti contrattuali** che comprendono:

- contratti di fornitura
- contratti di prestazione d'opera

#### **4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

Le registrazioni sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Le registrazioni rimangono leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili. E' predisposta una procedura documentata per stabilire le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni. ( PGQ 4.2 "Gestione dei documenti di registrazione della qualità").

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 20 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## 5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" di Busto Arsizio e in particolare il dirigente scolastico forniscono evidenza al loro impegno nello sviluppo e nell'attuazione del sistema di gestione della qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso:

- la comunicazione a tutta la scuola dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli imposti dalle norme attraverso:
  - circolari
  - documenti
  - newsletter
  - workingpaper
  - sito web
  - diffusione di dati sulla base di indagini
  - documenti dei gruppi di lavoro

Inoltre stabilisce la politica della qualità e definisce i macro obiettivi nella politica per la qualità e gli obiettivi misurabili riportati ogni anno nel piano (PAO).

**La direzione ha il controllo sulla gestione delle informazioni e sulle attività di natura economico-finanziaria per l'area di formazione.**

**Adotta un sistema di gestione degli indici in grado di assicurare la soddisfazione del cliente Regione Lombardia verificandone la corretta applicazione e valutazione.**

**Effettua il monitoraggio dei processi di erogazione del servizio in modo da tenere sotto controllo l'andamento degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia.**

**Interagisce col cliente Regione Lombardia e favorisce le relazioni con il territorio in modo da evidenziare i fabbisogni e le esigenze formative presenti attraverso rapporti documentati con sistema istituzionale e sociale (Regione, Provincia e Comune) con soggetti sociali maggiormente rappresentativi e col sistema produttivo.**

La Dirigenza effettua il riesame del sistema della qualità e assicura la disponibilità delle risorse.


### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Intendendo il concetto in senso ampio, i clienti del Liceo Scientifico Statale "A. Tosi" di Busto Arsizio sono:

- gli allievi e le loro famiglie
- i docenti
- il personale non docente
- il territorio

Tutti questi soggetti esprimono bisogni ed esigenze a volte differenti e sono portatori di una specifica domanda di servizi

Le conoscenze di questi bisogni sono necessari per verificare la rispondenza dell'offerta formativa del liceo ai requisiti del cliente allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 21 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### 5.3 LA POLITICA PER LA QUALITA'

La dirigenza assicura una politica per la qualità appropriata agli scopi del Liceo, comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità.

Definisce un quadro strutturale dei macro obiettivi dell'organizzazione così identificati:

1. soddisfare il cliente attraverso la riduzione dello scostamento tra le sue aspettative e le sue percezioni (gap tra attese e offerta)
2. migliorare il sistema di gestione qualità dell'Istituto
3. assicurare a personale, alunni e famiglie informazioni su norme istituzionali ed interne, informazioni relative all'Istituto ai suoi progetti, alle sue opportunità e al POF.
4. assicurare il rispetto della normativa
5. migliorare i livelli di successo formativo (per quanto riguarda gli alunni) e di offerta formativa
6. valorizzare e qualificare il personale attraverso la pianificazione di azioni di formazione e di apprezzamento delle prestazioni, in grado di elevare le competenze professionali
7. fornire al personale i mezzi necessari (strumenti, informazioni, knowhow, mezzi economici) perché possa esplicare al meglio le proprie potenzialità ed assolvere ai compiti di funzione o di responsabilità
8. creare un sistema efficace ed efficiente di comunicazione interna ed esterna
9. valutare le caratteristiche dell'ambiente interno per definire progetti di finanziamento e profili di finanziabilità
10. migliorare i livelli di organizzazione interna (area della logistica) relativamente alla gestione dell'orario scolastico, all'uso razionale degli spazi e alle loro dotazioni.
- 11. garantire un efficace servizio di orientamento che consenta agli studenti della scuola media di acquisire strumenti per orientarsi nella scelta dei percorsi di studio offerti dalla scuola.**
- 12. garantire un efficace servizio di orientamento che consenta agli studenti di acquisire metodologie e strumenti operativi per orientarsi nella scelta dei percorsi di studio e di lavoro futuri.**

La politica dell'istituto deve inoltre garantire un sistema di prevenzione dei problemi ricorrendo a forme di individuazione delle carenze e dei bisogni tempestive e trasparenti con indicazione e attivazione delle procedure di miglioramento del servizio.

Inoltre declina i suddetti obiettivi in obiettivi misurabili ( allegato n.1) allo scopo di riesaminarli annualmente ed eventualmente modificarli.


Lo stesso documento è comunicato sulla rete intranet e sul sito web, è esposto nelle bacheche dei docenti, degli studenti, del personale Ata e dei genitori ed è compreso all'interno del Liceo. Il documento viene riesaminato ogni anno in sede di riesame della Dirigenza per accertarne l'idoneità.

## 5.4 PIANIFICAZIONE

### 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Il DS assicura che per tutte le aree, i processi e le funzioni dell'organizzazione, annualmente, siano stabiliti gli obiettivi misurabili e coerenti con la politica della qualità necessari per ottemperare ai requisiti dei servizi della scuola. Gli obiettivi per la qualità sono misurabili e coerenti con l'attuazione del Pof e con la PdQ.

**Per l'area di formazione il DS assicura il rispetto continuo e sempre più preciso dei valori limiti degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia.**

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 22 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il DS assicura che la pianificazione del sistema di gestione sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti riportati in 4.1 e da conseguire gli obiettivi per la qualità e che l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

Attraverso gli strumenti predisposti con il SGQ (MGQ, Procedure, Istruzioni, Moduli) il DS attua la PdQ, pianifica e controlla le attività svolte, correggendo eventuali non conformità e realizzando il miglioramento dell'erogazione del servizio.

## 5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

### 5.5.1 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

La struttura organizzativa del Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" di Busto A. è rappresentata nell'organigramma allegato.

Vengono di seguito descritte le Responsabilità individuate nell'assetto organizzativo, con riferimento ai processi che fanno parte del campo di applicazione del presente Manuale e relativamente agli aspetti inerenti al Sistema Qualità.

**Le responsabilità per gli indici sono presenti nel piano di monitoraggio.**

### 5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

Il DS designa il docente collaboratore come responsabile della direzione, il quale, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha la responsabilità e l'autorità anche per:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- Riferire al DS sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del servizio richiesti dal cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione

### 5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA


Il DS ha attivato i processi di comunicazione all'interno del Liceo e ha fornito anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del sistema di gestione della qualità.

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 5.6.1 GENERALITA'

Il DS si riunisce con lo staff di dirigenza ad intervalli prestabiliti per riesaminare il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Questo riesame deve comprendere la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.

Le registrazioni dei riesami effettuati dalla dirigenza devono essere conservate (v. 4.2.4).

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 23 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO DEL RIESAME

Gli elementi in ingresso per il riesame comprendono informazioni riguardanti:

- a) I risultati delle verifiche ispettive,
- b) le informazioni di ritorno da parte dell'utente,
- c) gli obiettivi e gli impegni espressi nella politica per la qualità, valutando di volta in volta la necessità di aggiornamento e/o variazioni,
- d) le azioni correttive e preventive,
- e) le azioni a seguire di precedenti riesami effettuati dal DS,
- f) il raggiungimento degli obiettivi definiti in eventuali piani di miglioramento
- g) l'andamento degli indicatori di qualità interni ed esterni.
- h) l'efficacia del sistema di gestione degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia**
- i) i rapporti con il cliente Regione Lombardia.**
- j) l'efficacia di tutte le procedure stabilite, le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi ai requisiti specificati**

### 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

Gli elementi in uscita dal riesame effettuato dal DS comprendono decisioni ed azioni relative:

- a) alle azioni di miglioramento
- b) al piano di formazione
- c) al nuovo programma annuale degli obiettivi

Durante la riunione vengono definite le azioni preventive da intraprendere

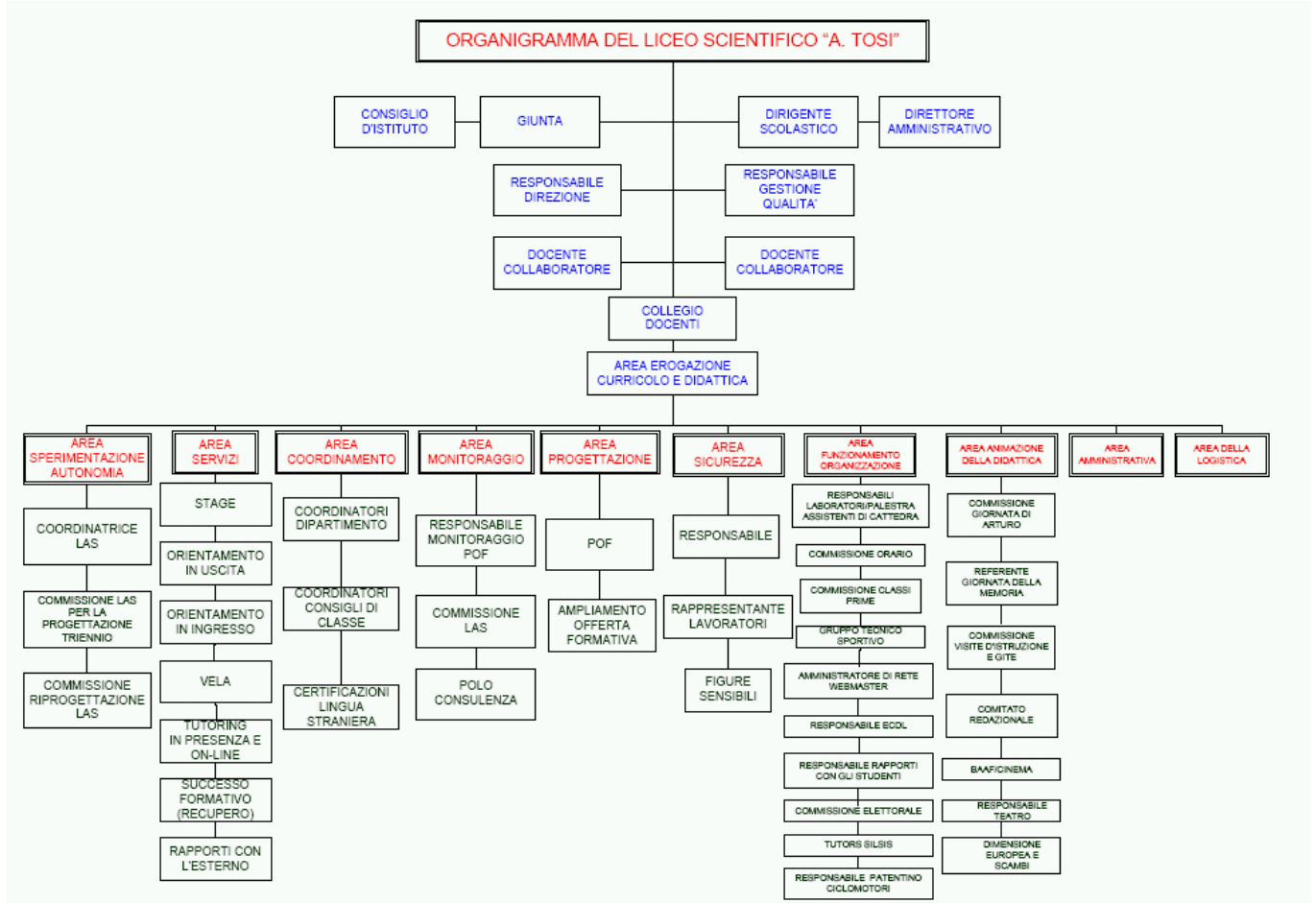
I riesami sono verbalizzati e le registrazioni sono archiviate dal DS.

Il Sistema Qualità è inoltre riesaminato periodicamente dal DS unitamente ai collaboratori, ai responsabili e alle FFOO al fine di:


- Verificare l'andamento del servizio formativo offerto
- Pianificare le attività a lungo/medio/breve termine
- Analizzare e verificare investimenti, finanziamenti, risultati di esercizio e di singole prestazioni.



## 5.5.1 ORGANIGRAMMA





	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 25 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## DESCRIZIONE DI POSIZIONE


- A) Dirigente Scolastico DS
- B) Responsabile Gestione Qualità RGQ
- C) Rappresentante della Direzione RD
- D) Collaboratore del DS COLL
- E) Collaboratore del DS COLL
- F) Direttore Servizi Generali ed Amministrativi DSGA
- G) Responsabili area amministrativa RAA
- H) Coordinatore di Dipartimento CD
- I) Coordinatore del Consiglio di classe CCdC
- J) Funzione Strumentale POF FSPOF
- K) Funzione Strumentale Successo Formativo FSSF
- L) Funzione Strumentale Orientamento in uscita FSO
- M) Funzione Strumentale Rapporti con l'esterno FSRE
- N) Responsabile Rapporti con gli studenti RRS
- O) Responsabile Polo Consulenza RPC
- P) Responsabile Area Nuovo Liceo RANL
- Q) Responsabile Sicurezza RS
- R) Responsabili Laboratori RL
- S) Responsabile Commissione Orario RCO
- T) Responsabile Commissione Formazione Classi Prime RCFCP
- U) Responsabile Gruppo Tecnico Sportivo RGTS
- V) Amministratore di Rete e Webmaster ARW
- W) Responsabile "Giornata di Arturo" RGA
- X) Responsabile Commissione Visite d'Istruzione e Gite RCV
- Y) Responsabile Progetto Vela RPV
- Z) Funzione Strumentale stages FSS
- AA) Responsabile per il tutoring in presenza RTP**
- BB) Responsabile per le certificazioni in lingua straniera RCL**
- CC) Responsabile del Comitato redazionale RCR**
- DD) Responsabile per Dimensione europea e Scambi RDE**
- EE) Responsabile per l'orientamento in ingresso ROI**

### DIRIGENTE SCOLASTICO ( DS)

Il DS – in coerenza con il profilo delineato nell'art. 25 del Dlgs 165/2001 e nel rispetto delle competenze degli organi collegiali, assicura il funzionamento generale dell'unità scolastica, nella sua autonomia funzionale entro il sistema di istruzione e formazione, promuove e sviluppa l'autonomia sul piano gestionale e didattico, promuove l'esercizio dei diritti costituzionalmente tutelati, quali il diritto di apprendimento degli alunni, la libertà d'insegnamento dei docenti, la libertà di scelta delle famiglie.

Al dirigente compete:

- assicurare la gestione unitaria dell'Istituto
- dirigere, coordinare e valorizzare le risorse umane
- assicurare collaborazione con il territorio
- organizzare la scuola secondo criteri di efficacia
- gestire le relazioni sindacali

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 26 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

- rappresentare l'Istituto
- riesaminare il sistema qualità per accertare la continua idoneità.
- definire la politica per la Qualità
- approvare i documenti del S.G.Q.
- effettuare il Riesame della Direzione
- approvare il piano di formazione

### **RESPONSABILE DI GESTIONE SISTEMA QUALITÀ (RGQ)**

E' il delegato della Direzione con la responsabilità di gestire il Sistema di gestione della qualità del Liceo Scientifico Statale " A. Tosi" curandone il mantenimento, l'adeguamento ed il miglioramento continuo.

Il Responsabile di Gestione Qualità:

- assicura l'istituzione ed il mantenimento del Sistema Qualità conforme ai requisiti delle norme di riferimento;
- gestisce in modo controllato i documenti, i dati del Sistema Qualità e la documentazione di registrazione della Qualità;
- pianifica i tempi dei gdl. nella redazione delle procedure.
- Interfaccia con la Società di certificazione per tutte le incombenze connesse;
- pianifica l' Audit periodico sull'applicazione delle procedure;
- analizza i reclami dei clienti per generare azioni correttive opportune da parte del responsabile competente;
- riscontra le non conformità - reporting e azioni - addestramento degli uomini – azioni sui prodotti e le attrezzature;
- predispone i programmi di audit interni e controlla l' esecuzione delle verifiche ispettive interne;
- gestisce i rapporti con l'ente di certificazione;
- gestisce quanto altro connesso al "Sistema di Gestione della Qualità"
- **tiene sotto controllo l'applicazione effettiva ed efficace degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia.**

### **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (RD)**


Il DS designa un componente del proprio staff che, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare la predisposizione, l'attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per il sistema di gestione per la qualità;
- riferire al DS sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dei servizi scolastici richiesti dal cliente.

### **- COLLABORATORE DEL DS (COLL)**

Il collaboratore ha il compito di :

- sostituire il dirigente, in caso di assenza di questo ultimo,
- passare informazioni a docenti, utenti, personale ATA,
- gestire le comunicazioni su delega del dirigente,
- gestire i rapporti con docenti e utenti in sostituzione del dirigente,
- tenere contatti con Enti esterni su delega del dirigente,
- collaborare con il dirigente nella preparazione del materiale relativo alle sedute del Collegio dei docenti,

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 27 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

- verbalizzare durante le sedute del Collegio dei docenti,
  - gestire gli aspetti organizzativi della scuola, con la collaborazione del personale della segreteria didattica,
  - dare supporto / consulenza ai Consigli di classe e ai docenti su delega del dirigente,
  - dare supporto / consulenza alle attività delle Commissioni su delega del dirigente,
- Interagisce all'interno con :
- RSU
  - Funzioni Strumentali e Responsabili

### **COLLABORATORE DEL DS (COLL)**

Il docente collaboratore del DS ha il compito di svolgere le seguenti attività:

1. sostituzione del dirigente, solo su delega
2. gestione di aspetti organizzativi della scuola, con la collaborazione del personale della segreteria didattica
  - predisposizione dei calendari dei Consigli di classe
  - monitoraggio sull'andamento dei consigli
  - predisposizione dei turni di vigilanza dell'intervallo degli alunni
  - organizzazione del ricevimento settimanale dei genitori e predisposizione del relativo prospetto da trasmettere agli alunni.
3. organizzazione/gestione/controllo di aspetti relativi ai Consigli di classe:
  - o Consulenza per redazione verbali/modulistica/piani di lavoro
  - o Controllo su eventuali omissioni
4. Supervisione al lavoro di segreteria per quanto riguarda le operazioni di verbalizzazione
5. cura e redazione di quadri comparativi relativi alla valutazione, al successo formativo e a quanto si ritiene indispensabile misurare in relazione al PAO (piano annuale degli obiettivi del dirigente)
6. Partecipazione ad incontri col Dirigente - ; incontri, su delega, con docenti;
7. partecipazioni alle riunioni di staff e di riesame
8. supplenza o supporto, in caso di necessità, per le funzioni del l'altro Collaboratore

Interagisce all'interno con :

- dirigente scolastico
- docenti
- funzioni e responsabili

### **DIRETTORE SERVIZI GENERALI ED AMMINISTRATIVI ( DSGA)**


Le attività del dirigente amministrativo sono :

- redazione del piano di lavoro in coerenza con gli obiettivi deliberati dal POF con riferimento alla normativa vigente e in particolare all'art. 52 del CCNI
- tutte le attività previste dal mansionario e dal Contratto di lavoro

Interagisce all'interno con :

- dirigente scolastico
- collaboratori scolastici
- assistenti amministrativi

**Risponde alla Direzione Generale della Regione Lombardia ed ha la responsabilità della gestione delle attività di rendicontazione nella realizzazione di interventi formativi finanziati e di svolgere gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione del personale.**

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 28 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### **ASSISTENTI AMMINISTRATIVI ( AA)**

Le attività degli assistenti dell'area amministrativa sono:

- gestione didattica (alunni): libri di testo, preparazione materiale esami, gite scolastiche, modulistica interna.
- gestione del personale : controllo assenze docenti, pratiche con la ragioneria provinciale. Protocollo-archiviazione, graduatorie, Idei, fondo d'Istituto, servizi protocollo controllo posta elettronica del MPI, stesura incarichi personale esterno, TRF.
- gestione finanziaria: gestione beni patrimoniali, contabilità magazzino, liquidazione compensi personale ATA e docente, missioni, esami, registro IMPS, libro paga, predisposizione mandati

Interagiscono all'interno con :

- dirigente amministrativo
- collaboratori
- docenti
- studenti
- genitori

### **COORDINATORE DI DIPARTIMENTO (CD)**

Il coordinatore di dipartimento ha il compito di:

- individuare e formalizzare gli obiettivi formativi anno per anno in termini di competenze per le singole discipline secondo la mappa approvata dal collegio docenti in data 16/06/01
- individuare i nuclei fondanti delle singole discipline
- individuare le strategie da mettere in atto per favorire l'omogeneità delle proposte formative
- definire i criteri comuni per la corrispondenza fra voti e livelli di conoscenza, competenza, capacità
- produrre griglie di valutazione
- proporre attività (progetti) da inserire nel P.O.F e da sottoporre al collegio docenti
- verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati in termini di competenze
- proporre adozioni di libri di testo
- fare proposte di acquisti di carattere didattico

Interagisce all'interno con :

- i Consigli di classe
- il Comitato tecnico didattico
- il Collegio dei docenti


### **COORDINATORE DEL CONSIGLIO DI CLASSE (CCdC)**

Il coordinatore del consiglio di classe ha il compito di coordinare le seguenti attività:

- analisi della situazione iniziale
- definizione degli obiettivi trasversali riferiti a conoscenze – competenze – capacità
- individuazione dei contenuti pluridisciplinari
- individuazione di metodi e strumenti
- definizione dei criteri di verifica e valutazione
- definizione delle attività extracurricolari
- individuazione di attività, con particolare riferimento ai progetti, da inserire nel POF e da sottoporre all'approvazione del Collegio dei docenti
- compilazione delle schede di monitoraggio per definire l'evoluzione del lavoro e riprogrammare le diverse attività .

Ha, inoltre, il compito di preparare il materiale necessario al corretto svolgimento delle attività, di controllare la verbalizzazione e di comunicare con le famiglie.

Interagisce all'interno con:

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 29 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

- il DS
- i docenti del Consiglio di classe
- gli alunni

Interagisce all'esterno con:

- le famiglie

### **FUNZIONE STRUMENTALE PIANO DELL'OFFERTA FORMATIVA (FSPOF)**

Ha il compito di :

1. Aggiornare e selezionare i dati presenti nel POF
2. produrre sintesi del POF
3. Produrre strumenti per :
  - Facilitare l'informazione sui lavori svolti
  - Rendere possibili il monitoraggio e la verifica finale delle attività realizzate
  - organizzare le informazioni per la "Giornata di Arturo" al fine di produrre la brochure aggiornata
4. **curare la manutenzione del sito INDIRE**
5. **revisare e ridefinire le schede di monitoraggio su incarichi e funzioni inseriti in organigramma**
6. **curare il monitoraggio INDIRE**
7. **partecipare alle riunioni di staff di direzione**
8. **partecipare a incontri sulle norme ISO**
9. **definire le specifiche di servizio**
10. **redigere il PAO annuale e controllare i target**
11. Documentare il lavoro svolto

Interagisce all'interno con

- dirigente scolastico
- FFSS
- docenti


### **FUNZIONE STRUMENTALE: SUCCESSO FORMATIVO (FSSF)**

La funzione strumentale ha il compito di svolgere le seguenti attività:

1. **In relazione agli esiti dell'anno precedente, messa a punto dell'offerta dell'istituto per il recupero nell'a. s. successivo**
2. **Organizzazione/supervisione delle azioni di recupero deliberati dal collegio;**
3. **Monitoraggio sulle azioni di recupero avviate con raccolta dati e somministrazione di questionari di soddisfazione;**
4. **Analisi dei risultati e revisione dei modelli attuati per definire l'offerta dell'istituto per gli anni successivi;**
5. **Supervisione sui passaggi degli alunni fra un istituto e l'altro;**
6. **Coordinamento commissione;**
7. **Partecipazione alle riunioni dello staff;**
8. **Partecipazione ad incontro sulle norme ISO;**
9. **Definizione delle specifiche di servizio;**
10. **Redazione del PAO annuale e controllo sui target;**
11. **Documentazione del lavoro svolto.**

All'interno interagisce con :

- DS
- FFSS

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 30 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

- i docenti
- gli studenti.

All'esterno interagisce con:

- Docenti, genitori e studenti delle scuole medie del territorio

### **FUNZIONE STRUMENTALE ORIENTAMENTO IN USCITA( FSO)**

La funzione **strumentale** orientamento ha il compito di svolgere le seguenti attività:

1. informazione per studenti e docenti .
2. organizzazione di eventi per l'orientamento
3. Costruzione di rapporti di collaborazione con università e centri di formazione .
4. Supervisione alla diffusione delle informazioni sulle proposte delle università.
5. Organizzazione, coordinamento di corsi di formazione per studenti
6. partecipazione a convegni/corsi/stage/conferenze
- 7. ricerca di partner esterni per finanziamento di attività di orientamento e counselling (bandi europei e/o di altro tipo)**
- 8. coordinamento di gruppo di lavoro sull'attività interna di consulenza**
- 9. riorganizzazione del servizio informativo interno**
- 10. partecipazione alle riunioni di staff**
- 11. partecipazione ad incontro sulle norme ISO**
- 12. definizione delle specifiche di servizio**
- 13. redazione del PAO annuale e controllo sui target**
- 14. Documentazione del lavoro svolto.**

Interagisce all'interno con :

- DS
- docenti
- studenti


Interagisce all'esterno con :

- Università
- CFP
- Agenzie di formazione
- Agenzie e studi professionali

### **FUNZIONE STRUMENTALE STAGES (FSS)**

La funzione strumentale orientamento ha il compito di svolgere le seguenti attività :

1. Costruzione e gestione di rapporti di collaborazione con università, centri di formazione e di avviamento al lavoro , aziende, studi professionali.
2. Organizzazione e gestione incontri con esperti.
3. Organizzazione gestione e supervisione delle attività di stages
4. Coordinamento commissione "Stage"
5. Partecipazione a convegni/meeting sul tema
- 6. organizzazione e supervisione dell'attività di monitoraggio degli stages**
- 7. ricerca di partner per organizzazione di stage aziendali in paesi dell'Unione europea**
- 8. partecipazione alle riunioni di staff di direzione**
- 9. adeguamento delle iniziative interne alle nuove disposizioni previste dalla riforma "alternanza scuola/lavoro"**
- 10. partecipazione ad incontro sulle norme ISO**
- 11. definizione delle specifiche di servizio**

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 31 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## **12. redazione del PAO annuale e controllo sui target**

### **13. Documentazione del lavoro svolto.**

All' interno interagisce con

- Dirigente Scolastico
- FFSS
- docenti
- studenti
- una commissione di docenti

All'esterno interagisce con:

- Ente locale
- provincia
- Università
- CFP
- Agenzie di formazione
- Aziende e studi professionali

## **FUNZIONE STRUMENTALE RAPPORTI CON L'ESTERNO (FSRE)**

La funzione **strumentale rapporti** con l'esterno:


- 1. Ricerca all'esterno opportunità formative (bandi internazionali e non, proposte, iniziative varie ecc..) e risorse economiche per l'Istituto.**
- 2. Costruzione di partneriati con scuole, agenzie, associazioni per iniziative comuni**
- 3. pianificazioni di progetti e redazione di modulistica**
- 4. Ricerca di sponsorizzazioni.**
- 5. Coordinamento commissione (se prevista)**
- 6. gestione rapporti con Associazione dei genitori, per razionalizzazione e coordinamento delle varie iniziative**
- 7. organizzazione e coordinamento di iniziative in collaborazione con gli enti e le scuole del territorio (es: manifestazioni culturali e ricreative; concorsi interni ed esterni, ecc....)**
- 8. partecipazione alle riunioni di staff di direzione**
- 9. partecipazione ad incontro sulle norme ISO**
- 10. definizione delle specifiche di servizio**
- 11. redazione del PAO annuale e controllo sui target**
- 12. Documentazione del lavoro svolto.**

All' interno interagisce con

- Dirigente Scolastico
- FFOO
- docenti
- studenti
- una commissione di docenti

All'esterno interagisce con:

- università
- CFP
- agenzie di formazione internazionali
- aziende e studi professionali
- siti istituzionali.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 32 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### **RESPONSABILE AREA NUOVO LICEO (RANL)**

Il responsabile del "Liceo dell'area scientifica" ha il compito di:

- mantenere i collegamenti tra i docenti impegnati nella sperimentazione
- pianificare e coordinare le azioni della Commissione "Liceo dell'area scientifica"
- raccogliere le indicazioni e predisporre i materiali utili alla programmazione comune
- mantenere i contatti con il DS.

### **RESPONSABILE SICUREZZA (RS)**

Il Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione è stato incaricato per gli adempimenti introdotti dal D. L.vo 626/94 e succ.vo 242 del 19/03/1996, recante norme di attuazione delle direttive comunitarie per il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, ed in particolare:

- ha la responsabilità della Formazione e Informazione del personale sui rischi dei luoghi di lavoro.
- prepara la Modulistica e verbalizzazione;
- analizza gli ambienti di lavoro finalizzata a verificare la rispondenza di macchinari, impianti ed attrezzature a norma di legge e di buona tecnica;
- valuta i rischi presenti;
- individua le misure di prevenzione e protezione e dei D.P.I.;
- effettua un programma di attuazione delle misure;
- redige il piano di sicurezza;
- prepara tutte le informazioni relative alla formazione dei lavoratori, dei R.L.S. e delle squadre di emergenza;
- tiene rapporti con Organi preposti alla vigilanza e Organi Sindacali;
- organizza la riunione annuale per la sicurezza;
- dà assistenza e consulenza nell'attuazione degli adempimenti di natura organizzativa e sindacale di cui al predetto Decreto;
- quanto altro connesso al Servizio Protezione e Protezione
- **verifica il rispetto degli indici richiesti dalla Regione Lombardia relativamente alla dotazione logistica (adeguatezza dei locali e degli strumenti).**

### **RESPONSABILI LABORATORI / ASSISTENTI TECNICI (RL)**


I compiti dei responsabili dei laboratori sono:

- custodia materiali con controllo progressivo tramite registrazione scritta dei fruitori, modi e tempi di impiego
- calcolo orario annuo di utilizzo del laboratorio
- segnalazione guasti
- collaudo e messa in opera materiali di nuovo acquisto
- revisione e denuncia smarrimento o danno alle apparecchiature
- proposta nuovi acquisti

I compiti dell' assistente tecnico sono :

- attività di supporto tecnico alla funzione docente relativamente alle attività didattiche
- e' addetto alla conduzione tecnica dei laboratori garantendone l'efficienza e la funzionalità in relazione all'utilizzazione didattica
- e' addetto alla preparazione dei materiali e degli strumenti per le esercitazioni didattiche , garantendo l'assistenza tecnica durante lo svolgimento delle stesse
- e' addetto al riordino e alla conservazione del materiale e delle attrezzature tecniche, garantendo la verifica e l'approvvigionamento periodico del materiale utile alle esercitazioni didattiche



	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 33 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### **COMMISSIONE ORARIO (RCO)**

I compiti della commissione orario sono:

- organizzare l'orario in maniera da garantire lo svolgimento di tutti i progetti approvati dal Collegio docenti e legati all'autonomia
- organizzare orario dei laboratori scientifici
- proporre l'acquisto degli aggiornamenti del software per la stesura dell'orario
- organizzare la rotazione delle classi, per un uso razionale e produttivo degli spazi scolastici

### **RESPONSABILE GRUPPO TECNICO SPORTIVO (RGTS)**

Il responsabile ha il compito di:

- definire le attività extracurricolari
- organizzare la partecipazione ai campionati studenteschi
- organizzare la preparazione degli studenti
- organizzare la giornata sportiva
- organizzare la corsa campestre
- organizzare la premiazione

### **AMMINISTRATORE DI RETE e WEBMASTER ( ARW)**

L' amministratore di rete ha il compito di:

- curare la struttura tecnica ed organizzativa della rete del Liceo;
- gestire la manutenzione periodica della rete;
- programmare la sicurezza della rete;
- coordinare la pubblicazione della documentazione sul server;
- progettare e mantenere gli account degli utenti;
- proporre gli interventi di aggiornamento tecnologico della rete.

Il webmaster ha il compito di:


- progettare, creare e aggiornare le varie sezioni del sito del Liceo Scientifico "A.Tosi" Busto A.: [www.liceotosi.va.it](http://www.liceotosi.va.it)
- pubblicare le informazioni relative alle iniziative del LICEO SCIENTIFICO
- comunicare le principali notizie del mondo scolastico
- curare le comunicazioni del DS ai clienti( docenti, personale non docente, studenti e famiglie)
- gestire gli account di posta elettronica.
- **Redigere e diffondere un "foglio notizie" via mail**

### **RESPONSABILE " GIORNATA DI ARTURO" (RGA)**

Il responsabile della "Giornata di Arturo" pianifica e coordina la Commissione per l'organizzazione della giornata, definisce i compiti dei responsabili delle singole attività funzionali all'accoglienza e all'orientamento dei clienti potenziali, gestisce il rapporto con l' "Associazione genitori" che finanzia parte dell'iniziativa, collabora con la segreteria per le iscrizioni dei clienti alla giornata e per la distribuzione dei materiali illustrativi.

### **RESPONSABILE COMMISSIONE VISITE D' ISTRUZIONE E GITE (RCV)**

Il responsabile "Visite d'istruzione e gite" ha il compito di pianificare e coordinare le azioni della Commissione, di contattare le agenzie di viaggio per organizzare le uscite proposte dai Consigli di classe, di valutare i preventivi, di proporli al Consiglio d'Istituto e di predisporre le pratiche necessarie per l'attuazione delle uscite in collaborazione con il coordinatore del Consiglio di classe proponente.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 34 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### **RESPONSABILE “ PROGETTO VELA” (RPV)**

Il responsabile “Progetto Vela” è membro della Commissione distrettuale Vela che deve elaborare un progetto di raccordo tra scuola media e scuola superiore fattibile per tutti gli Istituti, in cui si possa riconoscere anche il Liceo Scientifico “A.Tosi” di Busto A.

Ha il compito di mantenere i contatti tra la FO “Successo Formativo” del Liceo e la Commissione Vela

### **RESPONSABILE RAPPORTI CON GLI STUDENTI (RRS)**

Il responsabile svolge le seguenti attività:

- 1) gestione dei rapporti con gli studenti
- 2) disamina delle proposte avanzate dagli studenti
- 3) gestione degli aspetti organizzativi di assemblee, eventi, iniziative (esclusi quelli a carattere sportivo e di accoglienza)
- 4) gestione degli aspetti relativi alla vigilanza/assistenza da parte dei docenti:
  - durante le Assemblee studentesche
  - in Istituto, per gli studenti che non partecipano all’assemblea
- 5) contatti con agenzie ed esperti esterni
- 6) Documentazione del lavoro svolto.
- 7) calendarizzazione delle iniziative entro i termini previsti dalle norme

### **RESPONSABILE ORIENTAMENTO IN INGRESSO**

Il responsabile svolge le seguenti attività:

- Coordinamento delle attività di raccordo con la scuola media.
- Collaborazione all’organizzazione dell’orientamento in ingresso .
- Collaborazione all’organizzazione di “Giornata di Arturo”
- Collaborazione all’organizzazione della giornata sull’orientamento promossa dal Comune
- Presentazione dell’istituto all’esterno.
- Supervisione dell’organizzazione test ingresso e dell’accoglienza .
- Gestione dell’eventuale riequilibrio.
- Coordinamento commissione.
- Documentazione del lavoro svolto

### **RESPONSABILE PER IL TUTORING IN PRESENZA**


Il responsabile svolge le seguenti attività:

- coordinamento del gruppo di tutors della scuola
- organizzazione di momenti di formazione/supervisione a cura di esperti esterni
- rapporti sistematici con la psicologa dell’istituto

### **RESPONSABILE PER LE CERTIFICAZIONI IN LINGUA STRANIERA**

Il responsabile svolge le seguenti attività:

- passaggio di informazioni agli studenti sulle opportunità di certificazione interne ed esterne
- rapporti con le agenzie certificate che si occupano di certificazione
- coordinamento delle fasi di preparazione per l’accompagnamento degli alunni all’esame finale
- organizzazione e coordinamento dell’esame finale

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 35 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### **RESPONSABILE DEL COMITATO REDAZIONALE**


**Il responsabile svolge le seguenti attività:**

- **coordinamento del gruppo di studenti che si occupa della redazione del giornale interno**
- **scelta delle aree e degli argomenti tematici per ogni numero del giornale**
- **raccolta di materiali e articoli**
- **controllo e supervisione sui materiali**
- **rapporti con la tipografia per la successiva pubblicazione**

### **RESPONSABILE PER DIMENSIONE EUROPEA E SCAMBI**

**IL responsabile svolge le seguenti attività:**

- **ricerca di contatti con scuole dell'unione europea**
- **costruzione di un primo livello di rapporti attraverso la corrispondenza**
- **passaggio di informazioni ai docenti della scuola**
- **ricerca interna di consigli di classe e docenti disponibili a realizzare lo scambio**
- **organizzazione delle fasi di scambio**
- **partecipazione diretta alle fasi di scambio**

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 36 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.

Il DS, in accordo con il DSGA, la Giunta Esecutiva ed il Consiglio d'Istituto, definisce annualmente le risorse, tenendo conto dei vincoli e delle prescrizioni dettate dalla normativa, necessarie per:

- a) attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia.

Tali risorse hanno anche il compito di accrescere continuamente la soddisfazione di tutti i portatori di interesse ottemperando ai requisiti di tutti i servizi messi a disposizione della scuola.

### 6.2 RISORSE UMANE

#### 6.2.1 GENERALITÀ.

Tutto il personale della scuola( Personale docente; personale non docente) che svolge attività che impattano sulla qualità del servizio scolastico è competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

#### 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO.

Fermo restando che alcune competenze sono definite sulla base dei curricoli nazionali, i requisiti minimi del personale che svolge attività che impattano sulla qualità del servizio scolastico per lo svolgimento di determinate funzioni, vengono determinati dal DS sulla base dei criteri definiti dal Collegio.

Il Collegio dei Docenti definisce, sulla base dell'organigramma, il piano di formazione che comprende anche l'attività di tutoraggio per il personale docente supplente e per il personale docente assunto in ruolo. Per questo ultimo il Collegio dei Docenti delibera il tutor e il Comitato di valutazione valuta a fine anno scolastico l'anno di formazione del docente assunto in ruolo. Inoltre l'assemblea del personale ATA definisce, in base ai bisogni, il piano di formazione ed addestramento che comprende attività teoriche, pratiche e di tutoraggio. Inoltre è sempre garantita la verifica dell'efficacia dell'intervento formativo.

Si assicura sempre che tutto il personale sia consapevole dell'importanza della propria attività e del proprio contributo al raggiungimento di tutti gli obiettivi della scuola.

**Si assicura di addestrare il personale sulle modalità operative del sistema di gestione degli indici stabiliti dalla Regione Lombardia.**

Esiste un archivio del personale dove vengono conservati tutti i documenti previsti dalla norma volti ad attestare le competenze delle risorse ( scheda delle competenze)

### 6.3 INFRASTRUTTURE.


Il DS, in collaborazione con la provincia e con il responsabile della sicurezza, garantisce che tutte le infrastrutture necessarie allo svolgimento dell'attività scolastica siano mantenute nel rispetto delle normative cogenti attraverso adeguati piani di manutenzione.

Le infrastrutture riguardano: laboratori, aule, palestra, macchinari e attrezzature.

Tutte le apparecchiature e i macchinari sono registrati nei documenti di inventario.

### 6.4 AMBIENTE DI LAVORO.

La scuola garantisce un clima di lavoro necessario ad assicurare le conformità ai requisiti dei servizi, necessario alla soddisfazione dei portatori di interesse, monitorando periodicamente il grado di soddisfazione del personale.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 37 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## 7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Liceo Scientifico pianifica e sviluppa i processi richiesti per la realizzazione del servizio formativo. La pianificazione della realizzazione del servizio formativo è coerente con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità così come è riportato nel capitolo 4.1 del MGQ.

Nel pianificare la realizzazione del servizio formativo, l'organizzazione definisce:

- a) gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio formativo,
- b) i processi e documenti e di fornire risorse specifiche per il servizio formativo,
- c) le attività di verifica, validazione, monitoraggio, ispezione e prova, specifiche per il servizio formativo ed i relativi criteri di accettazione( eventuali prerequisiti in ingresso)
- d) le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi realizzati ed i servizi risultanti soddisfino le esigenze dell'utenza (vedere 4.2.4).

Gli elementi in uscita (POF, Carta dei Servizi, Programmazione curricolare, erogazione del servizio) di questa pianificazione sono presentati in una forma adeguata al modo di operare della scuola.

### 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

#### 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO FORMATIVO

Il Liceo rileva i e aspettative del cliente tramite monitoraggi e questionari, attività di orientamento in entrata, istanze che provengono da genitori, studenti, territorio e determina:

- a) l'elaborazione del POF sulla base dei requisiti previsti dai programmi ministeriali e delle aspettative rilevate
- b) alcuni requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'erogazione del servizio specificato o per quello atteso,(orario, scansione quadrimestrale, organizzazione degli spazi, uscite, viaggi di istruzione).
- c) i criteri per la formazione delle classi e i vari aspetti organizzativi
- d) ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dalla scuola stessa.

Il contratto tra scuola e famiglia è formalizzato al momento dell'iscrizione con la compilazione della scheda relativa. Gli impegni contrattuali sono fissati nel POF, nel Regolamento di Istituto, nella Carta dei Servizi.

#### 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO FORMATIVO

L'Istituto riesamina i requisiti relativi al servizio formativo. Questo riesame viene effettuato annualmente, prima che la scuola si impegni a fornire i servizi al cliente, prima della pubblicazione ufficiale del POF e dell'accettazione dell'iscrizione.

Il riesame del POF viene effettuato dalla FO Pof e dal DS, a cui è affidato il monitoraggio delle attività previste dal Pof e la relativa valutazione.


Fondamentali per i riesame sono:

- le relazioni finali del DS , delle FFSS, dei referenti e dei responsabili;
- i risultati dei dati statistici (vedi tabelle allegate al verbale del Collegio dei Docenti)

Come esito del riesame il liceo assicura che:

- a) i requisiti del servizio formativo siano definiti (possibilità di scelta degli indirizzi)
- b) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti del servizio erogato rispetto a quelli dichiarati,
- c) abbia le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

La registrazione del risultato è la formalizzazione dell'accettazione del nuovo POF nella domanda d'iscrizione ("Contratto formativo") e sono conservate agli atti (**PGQ 4.2**)

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 38 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

L'Istituto stabilisce ed attua modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- a) informazioni relative al servizio formativo, (POF, Carta dei servizi, pagelle, libretto delle valutazioni, sul sito internet)
- b) colloqui con le famiglie, udienze, incontri organi collegiali
- c) pubblicazioni all'albo della scuola, valutazioni finali degli allievi, delibere degli organi collegiali
- d) informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.

## 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

### 7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

L'Istituto pianifica e tiene sotto controllo la progettazione e lo sviluppo del servizio formativo e del servizio di orientamento solo in caso di: 1) riprogettazione del POF ; 2) attività che siano innovative (Vedi PGQ 7.1) Per i servizi standard non si applica questa procedura.

Durante la pianificazione della progettazione dello sviluppo l'organizzazione stabilisce:

- a) le fasi della progettazione e dello sviluppo
- b) le attività di riesame, di verifica e di validazione
- c) le responsabilità e l'autorità per la progettazione e lo sviluppo.

La scuola gestisce le interfacce tra i diversi gruppi coinvolti nella progettazione e nello sviluppo per assicurare comunicazioni efficaci e chiara attribuzione di responsabilità

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono aggiornati, come appropriato, con il progredire della progettazione e dello sviluppo.

### 7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E ALLO SVILUPPO

Gli elementi in ingresso, riguardanti i requisiti del servizio progettato, devono essere definiti e le relative registrazioni conservate (vedere PGQ 4.2).

Tali elementi in ingresso devono comprendere:


- a) le richieste del cliente documentate
- b) le richieste del territorio
- c) la normativa scolastica, i programmi ministeriali
- d) le informazioni derivanti da precedenti progettazioni simili, ove applicabili.

### 7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E DALLO SVILUPPO

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

Gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo devono:

- a) soddisfare i requisiti in ingresso alla progettazione e allo sviluppo,
- b) fornire adeguate informazioni per l'approvvigionamento, per la produzione e per l'erogazione di servizi,
- c) contenere o richiamare i prerequisiti in ingresso e i criteri di legge che gli alunni devono possedere, (titolo di studio appropriato)
- d) garantire una corretta erogazione del servizio formativo predisponendo attrezzature adatte e funzionali e risorse umane competenti.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 39 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

### 7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

In fasi opportune vengono effettuati riesami sistematici della progettazione e dello sviluppo, in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1), al fine di:

- a) valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti,
- b) individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

A tali riesami partecipano i rappresentanti delle funzioni coinvolte nelle fasi di progettazione e di sviluppo oggetto del riesame. Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate (vedere PGQ 4.2).

### 7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Vengono effettuate da parte del responsabile del progetto verifiche, in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1), per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso. Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate (vedere PGQ 4.2).

### 7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Viene effettuata la validazione della progettazione e dello sviluppo in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1) per assicurare che il servizio formativo risultante dalla progettazione e dallo sviluppo sia in grado di soddisfare i requisiti per l'applicazione specificata o, dove conosciuta, per quella prevista. Qualora non sia possibile validare il progetto, la prima fase di erogazione viene considerata validazione dello stesso. Dove applicabile, la validazione deve essere completata prima dell'utilizzazione del servizio formativo. Le registrazioni dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate (vedere PGQ 4.2).

### 7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E DELLO SVILUPPO

Le modifiche della progettazione e dello sviluppo sono identificate e le relative registrazioni conservate. Ogni modifica viene riesaminata, verificata e validata, come opportuno, ed approvata prima della sua attuazione.

Le registrazioni dei risultati delle modifiche e delle eventuali azioni necessarie vengono conservate (vedere PGQ 4.2).

## 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

### 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO


Il Liceo, in conformità con la sua politica della qualità, si approvvigiona dei seguenti prodotti/servizi:

Per i prodotti:

- a) materiale di facile consumo, quali ed esempio carta, gesso, cancelleria in genere,
- b) materiale di piccolo sussidio,
- c) materiale inventariato ad esempio computers, microscopi, videoproiettori, etc.
- d) materiale di pulizia

Per i servizi:

- a) corsi di aggiornamento per docenti , alunni , personale ATA;
- b) servizi di supporto per gli alunni ( psicologo);
- c) agenzie di viaggio;
- d) servizio biblioteca.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 40 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

Il Liceo per assicurare che tutti i prodotti, i materiali ed i servizi di cui deve approvvigionarsi siano conformi ai requisiti stabiliti dalla scuola stessa, nel rispetto delle norme e del regolamento contabile, ha definito due tipologie di acquisto:

- 1) Approvvigionamento mediante gara d'appalto
- 2) Approvvigionamento senza gara d'appalto con trattativa privata

Il Liceo per gli acquisti di prodotti e di alcuni servizi (agenzie di viaggio), ove la legge preveda che la gara d'appalto, come verrà esplicitato nella PGQ 7.8 richiede il preventivo a tre ditte, sulla base delle indicazioni fornite dal Ministero, in busta chiusa. Si apriranno in seguito le buste e verrà individuato il fornitore sulla base di uno dei seguenti criteri: economicità, affidabilità, qualità del servizio formativo, qualità del servizio, sistema di qualità, certificazione di qualità, competenze ed ubicazione.

Tali criteri hanno valenza anche per gli acquisti per i quali non è prevista la gara d'appalto, con la differenza che i preventivi vengono richiesti a fornitori che possono non essere indicati dal Ministero ed individuati anche sulla base di referenze. Attualmente il Ministero fornisce regole precisate nella PGQ 7.8.

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

- *Storicità* (Fornitore che lavora o collabora da più di tre anni senza aver mai creato problemi)
- *Certificazione* (Fornitore in possesso di una certificazione di qualità)
- *Notorietà* (Fornitore di provata conoscenza)
- *Referenze* (Fornitore valutato in base al curriculum, ai lavori svolti e provati, attestati di iscrizione ad albi o collegi)

La scuola effettua la richiesta di acquisto dei materiali tramite un modello standard, fornito dal DSGA, che risponde ai requisiti minimi richiesti dalle norme vigenti. L'ordine viene inviato sempre per iscritto o tramite soluzioni alternative quali fax o e-mail, richiedendo esplicitamente il tempo massimo di consegna. Solo per i materiali di facile reperibilità che non intralciano o bloccano l'attività didattica viene trascurato il termine ultimo di consegna, previsto invece per i prodotti definiti "indispensabili" in quanto fondamentali per lo svolgimento dell'attività didattica. L'ordine di acquisto e la bolla di consegna dei prodotti vengono riposti in appositi raccoglitori dalla Segreteria.

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


I fornitori vengono poi valutati, secondo dei criteri definiti dall'Istituto (vedi TVF), o alla fine del servizio o periodicamente. La valutazione viene effettuata assegnando un punteggio sulla base del numero di non conformità ottenute sul totale di forniture. Tale numero non deve superare il 10%, questo punteggio viene riportato nell'elenco dei fornitori qualificati.

Da parte del liceo vengono raccolti i dati delle valutazioni e conservati.

#### **7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO**

Tutti i documenti utili per la gestione dell'approvvigionamento contengono i requisiti necessari ad accertare l'efficacia del servizio formativo. Essi contengono informazioni per l'approvazione, la validità e l'efficienza con la redazione dei verbali di collaudo, necessari soprattutto per i prodotti inventariati. Vengono inclusi nei documenti i requisiti del personale che intende effettuare l'approvvigionamento (vedi QVF) ed ove necessario informazioni circa il sistema di qualità del fornitore.



	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 41 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

La scuola garantisce che i documenti prima della emissione e richiesta al fornitore vengano sempre riesaminati.

### **7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI**

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

Per i materiali inventariati viene effettuato il collaudo da parte della scuola e tenuta sempre traccia mediante un verbale di collaudo, firmato dal DS e dal responsabile del laboratorio cui il materiale è destinato.

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

## **7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI**

### **7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI**

Il Liceo pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate (vedere PGQ 7.5). Tali condizioni includono, in quanto applicabili:

- a) la disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio,
- b) la disponibilità di istruzioni operative, dove necessarie,
- c) l'utilizzazione di metodologie e strumenti didattici idonei,
- e) la disponibilità di strumenti, di criteri e di griglie di misurazione e valutazione (questionari)
- f) l'attuazione di attività di controllo (Giornale di classe, giornale del professore, registri attività/progetti, prove di verifica, terze prove, simulazione prove d'esame)
- g) l'attuazione di attività per il rilascio di attestati, diplomi, certificazioni
- h) l'attuazione di attività di recupero, potenziamento, sostegno, orientamento, ri-orientamento
- i) l'attuazione di attività di tutoring didattico
- j) l'attuazione di attività di counselling psicologico

### **7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DI SERVIZI**

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


La validazione ha la funzione di dimostrare la capacità di questi processi nel conseguire i risultati pianificati.

### **7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ**

Il Liceo identifica tutti gli alunni con le generalità e le classi di appartenenza. Tutti i documenti dei docenti e degli allievi sono conservati nei fascicoli personali degli insegnanti e degli alunni.

### **7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE**

Il Liceo identifica, verifica, protegge e salvaguarda le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate dalla comunità scolastica in particolare quote delle iscrizioni, delle gite, delle assicurazioni che vengono amministrare secondo il regolamento di contabilità.

	LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"	MANUALE DELLA QUALITA'	Pagina 42 di 46
--	--	------------------------	-----------------


#### **7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI**

Essendo il prodotto della formazione un servizio immateriale, non si può provvedere alla conservazione; si può solo conservare la documentazione che attesta l'avvenuta erogazione del servizio.

La conservazione dei diversi elaborati è fissata dalla vigente normativa ministeriale.

#### **7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

Il Liceo non gestisce strumenti di misura e di controllo e la taratura degli stessi. Ha però strumenti, quali test riconosciuti a livello nazionale che possono essere usati per misurare e analizzare il livello di apprendimento degli allievi.

	LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"	MANUALE DELLA QUALITA'	Pagina 43 di 46
---	--	------------------------	-----------------

## 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 GENERALITÀ

Il Liceo Scientifico individua e definisce il processo di misurazione, analisi e miglioramento quale strumento per la gestione della qualità del servizio erogato; ne deriva pertanto che la continua e sistematica valutazione del funzionamento dei processi rappresenta la fonte dalla quale cogliere e attivare le opportunità di miglioramento.

La conduzione dell'attività di valutazione è supportata da un sistema di informazioni che prevede momenti di raccolta, elaborazione, diffusione e analisi delle informazioni e dei dati.

RGQ informa e mantiene aggiornato il DS sull'andamento delle performance del servizio e del sistema gestione qualità

Tale processo viene applicato sui processi interni di erogazione e realizzazione del servizio e sui relativi risultati degli stessi.

### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

#### 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di misurare il "gradimento" complessivo della formazione erogata e la soddisfazione degli allievi rispetto alle aspettative, agli strumenti metodologici utilizzati dai docenti, all'efficienza dei servizi di supporto, Il Liceo Scientifico "A.Tosi" ha individuato le seguenti modalità operative:

##### 8.2.1.1. VALUTAZIONE ATTRAVERSO LA PREDISPOSIZIONE DI APPOSITI QUESTIONARI

Tale modalità prevede l'utilizzo di appositi questionari " di reazione " , distribuiti alla fine dell'anno scolastico agli studenti, ai genitori, ai docenti delle tre prime dell'area del nuovo liceo.

I risultati emersi dai questionari costituiscono, insieme con le relazioni delle funzioni obiettivo e dei responsabili, un riferimento in fase di riprogettazione e dati di ingresso per il riesame della Direzione.

#### 8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE

##### 8.2.2.1. GENERALITÀ


Il Liceo Scientifico "A.Tosi" ha individuato risorse interne o esterne dedicate ad accertare e garantire la corretta applicazione del Sistema Qualità in atto e verificarne l'efficacia, tramite verifiche ispettive interne programmate (PGQ 8.1). **E' oggetto di valutazione, in occasione delle verifiche ispettive interne, l'applicazione effettiva ed efficace dei valori limite stabiliti dalla Regione Lombardia. Il non raggiungimento dei valori soglia previsti dal sistema di accreditamento per gli indici di efficacia, efficienza ed economici o il non soddisfacimento dei requisiti relativi alla dotazione logistica, alla situazione economico-finanziaria, alle competenze professionali e alle relazioni col territorio, sono considerate non conformità e come tali trattate.**

Esse hanno l'obiettivo di verificare la presenza/diffusione della documentazione del Sistema Qualità presso i diversi organi di competenza, la conoscenza e l'applicazione dei contenuti da parte del personale.

##### 8.2.2.2. TIPOLOGIE DI AUDIT

Il Liceo Scientifico "A. Tosi" effettua audit pianificati di sistema, aventi come oggetto di valutazione :

- l'applicazione di quanto previsto dalle ISO 9001:2000 ed esplicitato attraverso i contenuti del presente Manuale della qualità, Procedure e Istruzioni relative

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 44 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

- l'efficacia dei processi attivati tramite l'andamento degli indicatori.

#### **8.2.2.3. RESPONSABILITA'**

Gli audit sul Sistema Qualità vengono condotti adottando il criterio dell'indipendenza a cura del RD addestrato, in collaborazione con la commissione Qualità o di professionisti esterni abilitati.

#### **8.2.2.4. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE**

Il RGQ redige il programma degli audit con validità annuale, che sottopone all'approvazione della Dirigenza.

La programmazione degli audit garantisce la totale copertura delle aree del Sistema Qualità; nel piano di audit viene, inoltre, definito l'ambito di applicazione e l'estensione degli audit.

Verifiche ispettive non pianificate possono essere richieste a seguito di risultati negativi dal RGQ tramite il Dirigente Scolastico

#### **8.2.2.5. CRITERI DI VERIFICA**

Gli audit vengono effettuati prendendo come riferimento il processo o la sezione del Manuale della qualità oggetto di verifica, le procedure e l'applicazione delle stesse.

#### **8.2.2.6. REGISTRAZIONI**

L'auditor, sulla base delle evidenze raccolte e di quanto emerso nella riunione di chiusura, redige il rapporto di verifica (RVI), riportando anche le eventuali non conformità riscontrate.

Tale rapporto è diffuso e archiviato dal RGQ e inviato ai responsabili degli ambiti verificati.

Tale documentazione integra il Riesame della Direzione.

### **8.2.3 MONITORAGGIO E MISURA DEI PROCESSI**

Il Liceo Scientifico "A.Tosi" ha definito all'interno del presente Manuale e nei documenti richiamati le modalità con cui analizza la capacità dei propri processi di ottenere i risultati pianificati.

Il Liceo Scientifico "A.Tosi" ha inoltre avviato un'analisi di miglioramento, con l'obiettivo di individuare modalità, criteri e strumenti oggettivi per tenere sotto controllo l'efficacia dei propri processi tramite l'andamento degli indicatori individuati dal riesame della Direzione.

### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURA DEI PRODOTTI**

Il Liceo Scientifico "A.Tosi" ha definito all'interno del presente Manuale e nei documenti richiamati le modalità (fasi, criteri, responsabilità, strumenti ecc.) con cui analizza le caratteristiche del servizio erogato per verificare che i relativi requisiti siano soddisfatti.


I prodotti dell'attività di formazione sono: l'apprendimento dello studente ed i servizi erogati in funzione di tale apprendimento.

Il monitoraggio riguarda:

1. statistiche dei risultati di apprendimento
2. erogazione dei servizi centrali ( formazione classi, orario scolastico, programmazione, erogazione)
3. erogazione servizi opzionali\strumentali
4. **misurazione degli indici previsti dalla Regione Lombardia secondo la procedura "Sistema di gestione degli indici"**

Le prove e i controlli per l' apprendimento sono effettuate:

- a) in accettazione ( valutazione, superamento del debito formativo contratto nell'anno scolastico precedente e, per i nuovi iscritti, la rilevazione della situazione di partenza).

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 45 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

b) durante l'erogazione ( somministrazione di prove periodiche le cui caratteristiche sono stabilite nei dipartimenti per le quinte e specificate dai docenti per le altre classi).

c) Al termine, con prove di verifica finali, mentre per le classi quinte con l'Esame di Stato.

Il monitoraggio del processo di erogazione dell'attività didattica viene effettuato verificando che:

- le classi siano formate con i criteri stabiliti dal Consiglio d'Istituto
- l'orario rispetti le norme
- l'attività dei docenti sia conforme alle procedure di erogazione,
- la programmazione sia coerente con il Pof., con la programmazione del Consiglio di classe e dei Dipartimenti e sia descritta nel registro di classe e di materia.

Il controllo dei servizi strumentali viene effettuato dal DSGA che si preoccupa di verificare che vi siano risorse umane e materiali, che sia definita l'attribuzione dei compiti al personale tecnico, amministrativo e ausiliario.

## 8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI

### 8.3.1. Generalità

Il Liceo Scientifico "A. Tosi" ha definito specifiche modalità di controllo e trattamento del servizio non conforme, relativamente agli ambiti operativi e di valutazione delle prestazioni dirette e indirette.

### 8.3.2. Identificazione dei servizi non conformi

Le non conformità possono essere differenziate in **quattro** categorie in funzione del momento di rilevazione e in particolare:

- durante il processo di erogazione della formazione
- in fase di analisi della soddisfazione del cliente
- successivamente all'erogazione, attraverso un reclamo del cliente
- **mancato raggiungimento o soddisfacimento degli indici regionali.**

La gestione delle non conformità è descritta nella PGQ 8.2 che disciplina le modalità di rilevazione, trattamento, verifica di efficacia, registrazione.

L'apertura di un Rapporto di non conformità ( RNC) può essere richiesta al RGQ da: allievi, docenti, segreteria, organi competenti (funzioni obiettivo, coordinatori, responsabili).


## 8.4 ANALISI DEI DATI

### 8.4.1. GENERALITÀ

Il Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" predispone opportune modalità per la ricerca statistica delle cause delle non conformità rilevate e potenziali, per l'identificazione e attuazione di azioni correttive e preventive e per la predisposizione di azioni di miglioramento.

I dati raccolti si riferiscono alla soddisfazione del cliente, alla conformità ai requisiti dei servizi, alle caratteristiche dell'andamento dei processi, alla valutazione dei fornitori.

I dati disponibili vengono organizzati in modo tale da consentire il calcolo e l'estrazione delle informazioni necessarie all'analisi del servizio erogato. Normalmente le funzioni obiettivo interessate all'attività di raccolta dei dati sono anche responsabili della fase di elaborazione degli stessi. La frequenza di elaborazione è variabile in funzione dell'attività e del risultato che si desidera ottenere; a tal fine possono venire impiegati strumenti statistici di base, le rappresentazioni grafiche (istogrammi, diagrammi a torta, ecc.), l'analisi del trend e l'analisi di causa-effetto specialmente nell'ambito della comprensione di fenomeni anomali e non conformi rispetto agli standard da erogare.

	<p>LICEO SCIENTIFICO STATALE "ARTURO TOSI"</p>	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	<p>Pagina 46 di 46</p>
---	--	-------------------------------	------------------------

## **8.5 MIGLIORAMENTO**

### **8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Il Liceo Scientifico "A. Tosi", al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità, la propria specificità e la propria immagine, individua azioni di miglioramento

### **8.5.2 AZIONI CORRETTIVE**

Per azioni correttive si intende un intervento mirato all'individuazione e alla rimozione delle cause che hanno generato non conformità

Le azioni correttive possono essere generate da:

- non conformità riscontrate durante l'erogazione del servizio
- esiti della valutazione sull'andamento del servizio erogato (customer satisfaction)
- non conformità emerse in sede di valutazione dei fornitori
- risultati delle verifiche ispettive interne.

Il Liceo Scientifico "A. Tosi" garantisce la gestione delle azioni correttive tramite la PGQ 8.2 che descrive dettagliatamente la gestione della azione correttiva esaminando la non conformità.

### **8.5.3 AZIONI PREVENTIVE**

Per azione preventiva Il Liceo Scientifico Statale "A.Tosi" intende un'azione intrapresa allo scopo di eliminare le cause potenziali di una non conformità ipotetica e per prevenirne il verificarsi. La PGQ 8.2 indica le modalità di:

- a) l'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause ;
- b) la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- c) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- d) la registrazione dei risultati delle azioni attuate (v. 4.2.4);
- e) riesame delle azioni preventive attuate.