

**LICEO SCIENTIFICO STATALE
"PAOLO FRISI"
MONZA
(MI)**

MANUALE DELLA QUALITÀ

COPIA CONTROLLATA N. 1
CONSEGNATA A DS
IN DATA 26 settembre 2011

COPIA NON CONTROLLATA N. _____
CONSEGNATA A _____
IN DATA _____




CAPITOLO 0. INDICE DEL MANUALE

CAPITOLO	TITOLO	PAGINA
0	INDICE DEL MANUALE	2
1	POLITICA PER LA QUALITA'	3
2	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	4
3	GESTIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA'	6
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	8
5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	14
6	GESTIONE DELLE RISORSE	20
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	22
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	30
9	RIFERIMENTI ALLA NORMA UNI EN ISO 9001/2008 ELENCO DELLE PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ	34

IL RESPONSABILE
DEL SISTEMA QUALITA'
Fabio Resnati

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Rodolfo Denti

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 3 di 35</p>
---	------------------------------	--

CAPITOLO 1. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica della Qualità è espressa e definita dalla Direzione. Firmata dal Dirigente Scolastico, è affissa all'Albo dell'Istituto e diffusa anche tramite il sito web del Liceo.

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi", nel rispetto degli articoli 33 e 34 della Costituzione Italiana, tutela la qualità dell'insegnamento e il desiderio e la ricerca di conoscenza e di senso dei giovani.

Nel solco della sua tradizione, le finalità primarie del Liceo "Paolo Frisi" sono culturali e formative, tese a promuovere e a realizzare la crescita e l'arricchimento della personalità degli studenti, in modo che possano acquisire quella preparazione culturale solida, articolata ed equilibrata nei saperi, che costituisce lo strumento indispensabile per comprendere la complessità della realtà contemporanea e relazionarsi con essa.

Ciò significa che il Liceo "Frisi" definisce la propria identità, investe le proprie risorse e organizza l'insieme dei servizi, per promuovere la crescita culturale e sociale dello studente, rispondendo alle aspettative e alle attese delle famiglie.

La scuola, dunque, dovrà essere un punto di riferimento fondamentale in merito:

1. alla proposta di una visione non solo utilitaristica del sapere;
2. all'acquisizione di un metodo di lavoro scolastico fondato su rigore e serietà;
3. alla promozione di un'attitudine alla riflessione e alla elaborazione critica;
4. all'apprendimento dei linguaggi e delle peculiarità delle diverse discipline;
5. al percorso di maturazione dello studente come cittadino cosciente di sé e delle sue capacità.

Lo studente, dal canto suo, al termine del corso di studi del Liceo "Frisi", dovrà dimostrare di possedere:

1. un metodo di lavoro atto ad affrontare la prosecuzione degli studi in qualunque università, grazie alla composizione equilibrata dei saperi umanistico e scientifico;
2. una personalità attenta e intellettualmente duttile per integrarsi in modo consapevole e responsabile nel tessuto civile e sociale.

Il Liceo "Frisi", che ha scelto di impostare la sua organizzazione secondo il modello proposto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, individua nei seguenti criteri:

1. rispetto della normativa in materia di istruzione
2. attenzione culturale ed educativa verso lo studente
3. collaborazione fattiva tra gli Organi Collegiali
4. trasparenza e comunicazione tempestiva delle decisioni
5. attenzione alle richieste dell'utenza e ai rapporti con il territorio

gli strumenti per stabilire come fattori di qualità:

1. i risultati del processo primario di apprendimento
2. la professionalità del personale
3. il livello di soddisfazione degli utenti, studenti e famiglie.

La Direzione si impegna a diffondere la politica della qualità, coinvolgendo e motivando tutte le componenti interessate, per favorire il miglioramento continuo, grazie alla valorizzazione delle risorse e al fine di promuovere la soddisfazione dell'utente.

Il Responsabile del Sistema Qualità
Fabio Resnati

Il Dirigente Scolastico
Rodolfo Denti


Monza, 23 settembre 2010



CAPITOLO 2. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" è un'istituzione scolastica autonoma dal 1952. Vi sono iscritti studenti che abitano a Monza e in centri vicini. Negli anni '50 e '60 il Liceo era strutturato su 3 sezioni per un totale di 15 classi; a partire dalla seconda metà degli anni '60 (in concomitanza anche con l'istituzione della scuola media unica) il numero degli studenti e delle sezioni aumentò progressivamente, raggiungendo il suo apice negli anni '70, quando fu necessario aprire sezioni staccate in diversi paesi limitrofi, poi diventate autonome.

ANNO	PRESIDE	CLASSI	ALUNNI	DENOMINAZIONE E FATTI SALIENTI
1945-46	Renato Freschi	6	192	2° Liceo Scientifico Governativo di Monza, sez. staccata di Monza (presso l'Istituto Tecnico Commerciale "Mosè Bianchi", via Camperio)
1950-51	Guido Parazzoli	10	166	Liceo Scientifico Statale "Leonardo da Vinci" di Milano, sez. staccata di Monza
1953-54	Guido Parazzoli	10	153	Liceo Scientifico Statale di Monza
1955-56	Aldo Devizzi	10	172	Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi"
1968-69	Angela Maria Amirante	30	830	Il Liceo si trasferisce nella nuova sede di via Sempione
1973-74	Alfonso Tedesco	50	1450	La sezione di Desio acquista l'autonomia (Liceo Scientifico "E. Majorana")
1976-77	Alfonso Tedesco	52	1578	La sezione di Oreno e Vimercate acquista l'autonomia (Liceo Scientifico "Banfi")
1986-87	Liliana Palma	51	1330	La sezione di Lissone acquista l'autonomia (Liceo Scientifico "F. Enriques")
1994-2005	Vincenzo Cicerone	45	1056	-
2005-2006	Antonio Cassonello	43	1036	-
2006-2007	Mario Marcante (reggenza da ottobre)	45	1070	-
2007 - ...	Rodolfo Denti	46 *	1039 *	- * Dati aggiornati Anno Scolastico 2009-2010

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 5 di 35</p>
---	------------------------------	--

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” ha una storia profondamente legata con quella della città di Monza e del suo territorio per ragioni di intrinseca influenza dei fenomeni economici, sociali e culturali sull’istituzione scolastica. Tuttavia per una scelta di fondo operata da presidi e corpo docente si configura anche come una scuola aperta al dialogo, al confronto democratico, all’innovazione, alla società tutta. Questa scelta è oggi una delle chiavi di lettura di un’istituzione scolastica che si sforza di essere anche istituzione culturale e formativa, che cerca di coniugare un forte livello organizzativo con i nuovi bisogni della scuola del XXI secolo, che sta trovando il modo di conciliare l’esigenza di rinnovamento e di ampliamento dell’offerta formativa con la richiesta di salvaguardare l’identità e la tradizione del Liceo.

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” intende sviluppare rapporti con il territorio attraverso varie forme di collaborazione con le Istituzioni della Pubblica Amministrazione, gli Enti pubblici e privati promotori di iniziative culturali, sociali, ricreative e sportive, le altre Scuole Medie inferiori e superiori, le Università, il mondo del lavoro con le sue articolazioni organizzative.

L’attività di formazione e/o orientamento è gestita in conformità alla normativa della Regione Lombardia.


LA MISSION

Il liceo “Paolo Frisi” fonda la propria azione formativa sul principio che ad ogni studente vada offerta la possibilità di realizzare al meglio, indipendentemente da ogni diversità socio-culturale o religiosa, le sue potenzialità umane, intellettuali e attitudinali nell’ambito dello specifico percorso scolastico proposto dalla scuola. Si promuove cioè una formazione culturale rigorosa, che sappia raggiungere, in relazione ai diversi livelli di partenza, risultati – in termini di competenze, di preparazione generale e di apertura critica – rispondenti agli standard di qualità più elevati attesi dal territorio e dal più ampio contesto nazionale ed europeo, in coerenza con l’ispirazione laica e pluralistica del servizio pubblico, nel rispetto cioè dei diritti e dei doveri costituzionali, dei valori della persona, del merito individuale e dell’uguaglianza, della libertà di pensiero e di opinione: valori questi che peraltro esprimono, nel loro portato storico e universale, lo spirito più autentico dell’identità europea.

LA VISION

Attraverso il sostegno e la collaborazione delle famiglie, delle reti di scuole, degli enti territoriali e delle Istituzioni nazionali ed europee, il liceo “Frisi” realizza la propria *mission* ponendosi i seguenti obiettivi strategici:

- a) curare e valorizzare il profilo professionale e l’aggiornamento culturale dei docenti;
- b) potenziare l’insegnamento delle lingue straniere e favorirne più in generale l’apprendimento;
- c) impegnarsi con rigore e attenzione pedagogica sia nel lavoro di accoglienza, integrazione e riorientamento sia in quello di orientamento formativo;
- d) innalzare il livello medio delle competenze logico-linguistiche, linguistico-espressive e logico-matematiche degli studenti in uscita;
- e) valorizzare per quanto possibile le eccellenze.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 6 di 35</p>
---	------------------------------	--

CAPITOLO 3. GESTIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

1. GENERALITÀ

Il presente capitolo descrive come il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza assicura il controllo del proprio Manuale della Qualità.

Il Manuale della Qualità descrive il Sistema di gestione per la qualità della Scuola e costituisce il riferimento costante per il personale, nell'applicazione e nel miglioramento continuo del Sistema stesso.

Il Sistema Qualità della Scuola è basato sull'esperienza ed è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti”.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente Manuale della Qualità si applica allo sviluppo, progettazione ed erogazione dell'attività didattica.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità copre tutti i requisiti della norma di riferimento, con l'esclusione del punto 7.6..

3. RIFERIMENTI

Il presente Manuale della Qualità fa riferimento alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario;
- UNI EN ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- **UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità;**
- UNI EN ISO 19011 – febbraio 2003 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità.

Per quanto riguarda l'eventuale attività di formazione e/o orientamento si fa riferimento alle norme in materia di accreditamento della Regione Lombardia

Inoltre il Sistema Qualità del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza e ambiente, in particolare il D.Lgs.81/2008, D.Lgs. 242/96 e D.L. 196/03; per quanto riguarda le altre prescrizioni di leggi applicative, ne tiene conto nei termini descritti al punto 4.6 della PSQ. T01.

4. CONTROLLO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

La gestione controllata del Manuale della Qualità viene assicurata attraverso le attività di preparazione, verifica e approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento.

Il Manuale della Qualità esiste nella versione copia «controllata» e «non controllata», come è rilevabile dalla apposita casella barrata sul frontespizio.

Le copie controllate sono quelle distribuite all'interno del Liceo e, se richiesto, all'Ente di Certificazione.

Le copie non controllate sono quelle consegnate a Enti esterni che ne fanno richiesta. Sono aggiornate al momento della consegna e non vengono più aggiornate in casi di ulteriori variazioni.


Tutte le copie “controllate” del Manuale della Qualità sono numerate progressivamente ed il numero identifica il possessore.

La lista di distribuzione viene gestita dal Responsabile del Sistema Qualità, il quale provvede ad annotare la distribuzione anche delle copie non controllate.

Struttura del Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità è composto da:

- **frontespizio** che riporta lo stato ed il numero della copia e l'indice di revisione;
- **indice** che riporta il numero ed il titolo di ogni capitolo. L'indice è firmato dal Dirigente e dal Responsabile del Sistema Qualità;
- **capitoli/sezioni** relativi ai punti della Norma UNI-EN ISO 9001:2008.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 7 di 35</p>
---	------------------------------	--

4.1 Preparazione

Il Responsabile del Sistema Qualità prepara e mantiene aggiornato il Manuale della Qualità. Nella preparazione ed aggiornamento del Manuale della Qualità vengono adottate le seguenti regole:

- a) Identificazione: ogni Capitolo del Manuale della Qualità viene numerato univocamente.
- b) Impaginazione: ogni pagina del Manuale riporta l'intestazione sotto illustrata.
- c) Struttura: ad esclusione dei capitoli introduttivi (1,2,3) i capitoli sono strutturati secondo il capitolo della normativa UNI EN ISO 9001:2008

4.2 Verifica e approvazione

Prima di sottoporli al Dirigente Scolastico, per la verifica e l'approvazione, periodicamente il Responsabile del Sistema Qualità controlla che i Capitoli del Manuale della Qualità siano attuali e congruenti, nei contenuti, con i rimanenti documenti del Sistema di gestione per la qualità.

Il Dirigente Scolastico verifica ed approva i Capitoli del Manuale della Qualità, controllandone la coerenza ed il rispetto della Politica e degli obiettivi della qualità, prima della distribuzione.

4.3 Distribuzione

Il Manuale della Qualità è di proprietà del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza e il suo utilizzo è limitato al suo interno; l'intero contenuto o suoi estratti non possono essere trasmessi o copiati per altre persone o Enti senza l'autorizzazione scritta del Dirigente Scolastico.

"Copie controllate" numericamente vengono distribuite alle persone o Enti elencati nell'apposita lista di distribuzione tenuta dal Responsabile del Sistema Qualità e approvata dal Dirigente Scolastico.

Le copie del Manuale della Qualità distribuite ad altre persone o Enti, non elencate nella lista di distribuzione, vengono contrassegnate con la dicitura "Copia non controllata".

La distribuzione di copie controllate avviene esclusivamente in formato elettronico e/o tramite il sito dell'istituto.

Il Responsabile del Sistema Qualità tiene registrazione delle richieste, autorizzazioni e distribuzione anche delle "Copie non controllate".

4.4 Archiviazione

I destinatari delle "Copie controllate" del Manuale della Qualità tengono a disposizione la loro copia e provvedono alla sostituzione e distruzione dei Capitoli superati, quando ricevono quelli aggiornati.

L'originale del Manuale della Qualità è conservato dal Responsabile del Sistema Qualità.

4.5 Aggiornamento

Gli aggiornamenti e le revisioni dei Capitoli del Manuale della Qualità seguono lo stesso iter dei documenti originari. Le modifiche rispetto all'edizione precedente sono evidenziate in giallo.

Di norma, in seguito alla quinta revisione, si procede ad una nuova emissione del manuale.

Il Responsabile del Sistema Qualità archivia copia del Manuale superato rendendone evidente lo stato.

CAPITOLO 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

1. REQUISITI GENERALI

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza si è dotato di un Sistema di gestione per la qualità disegnato in accordo con la UNI EN ISO 9001:2008.

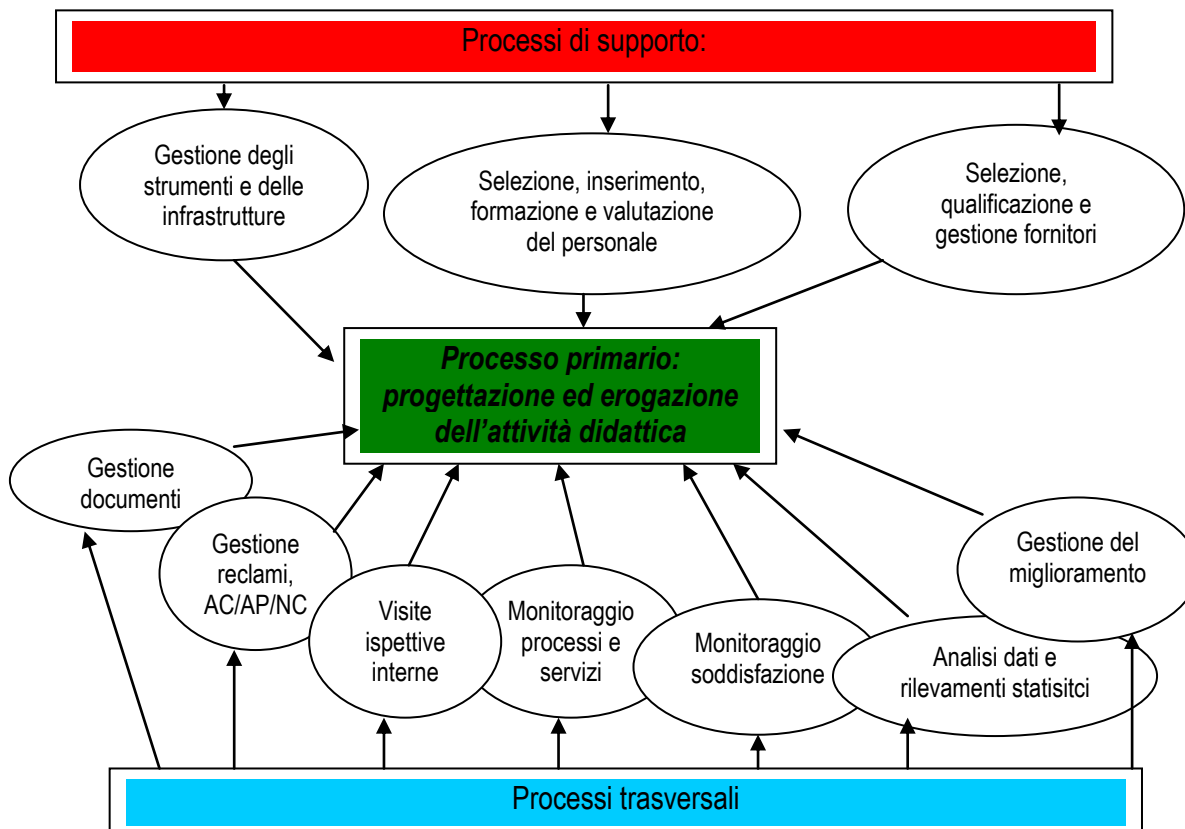
Tutto il personale del Liceo è impegnato nell’attuare e mantenere il Sistema di gestione per la qualità e nel migliorarne l’efficacia.

Le modalità operative sono organizzate per processi.

Per processo si intende un insieme di attività, correlate o interagenti, che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. I processi sono documentati attraverso procedure che riportano le singole attività, la documentazione e gli strumenti utilizzati nella loro realizzazione, le responsabilità degli operatori.

Vengono definiti di seguito i processi del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” per l’erogazione dei servizi, compresi quelli di formazione e/o orientamento conformi alla normativa della Regione Lombardia.

- **Processo primario.** L’organizzazione definisce come *primario* quel processo che inerisce direttamente la progettazione e l’erogazione dell’attività didattica. Esso viene descritto attraverso procedure e istruzioni operative.
- **Processi di supporto.** L’organizzazione definisce come *di supporto* quei processi che supportano l’erogazione dell’attività didattica quali gestione delle risorse, gestione acquisti, gestione laboratori, e li descrive attraverso procedure e istruzioni operative ad hoc.
- **Processi trasversali.** L’organizzazione definisce come *trasversali* quei processi ISO che supportano trasversalmente il Sistema Qualità.

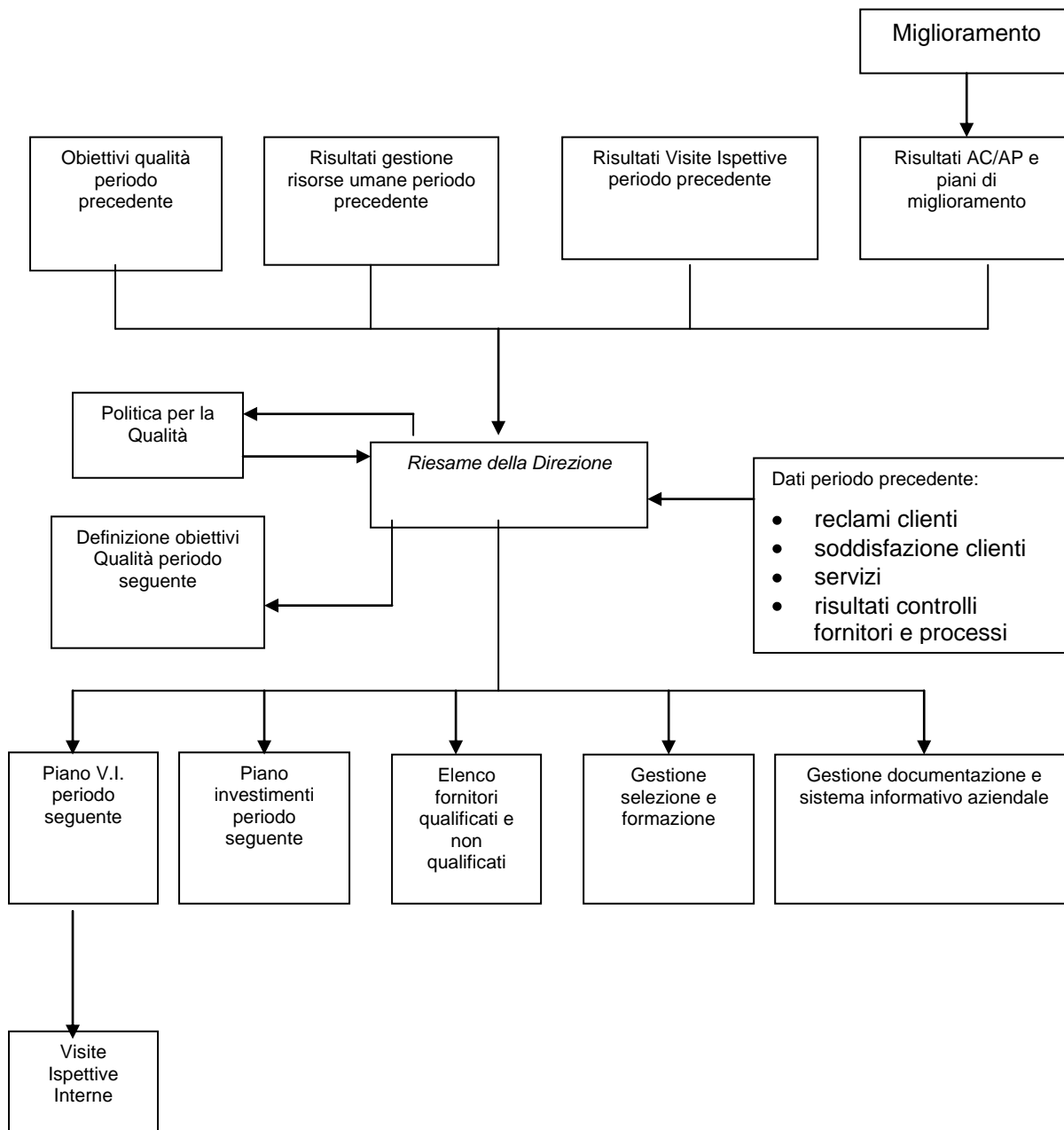




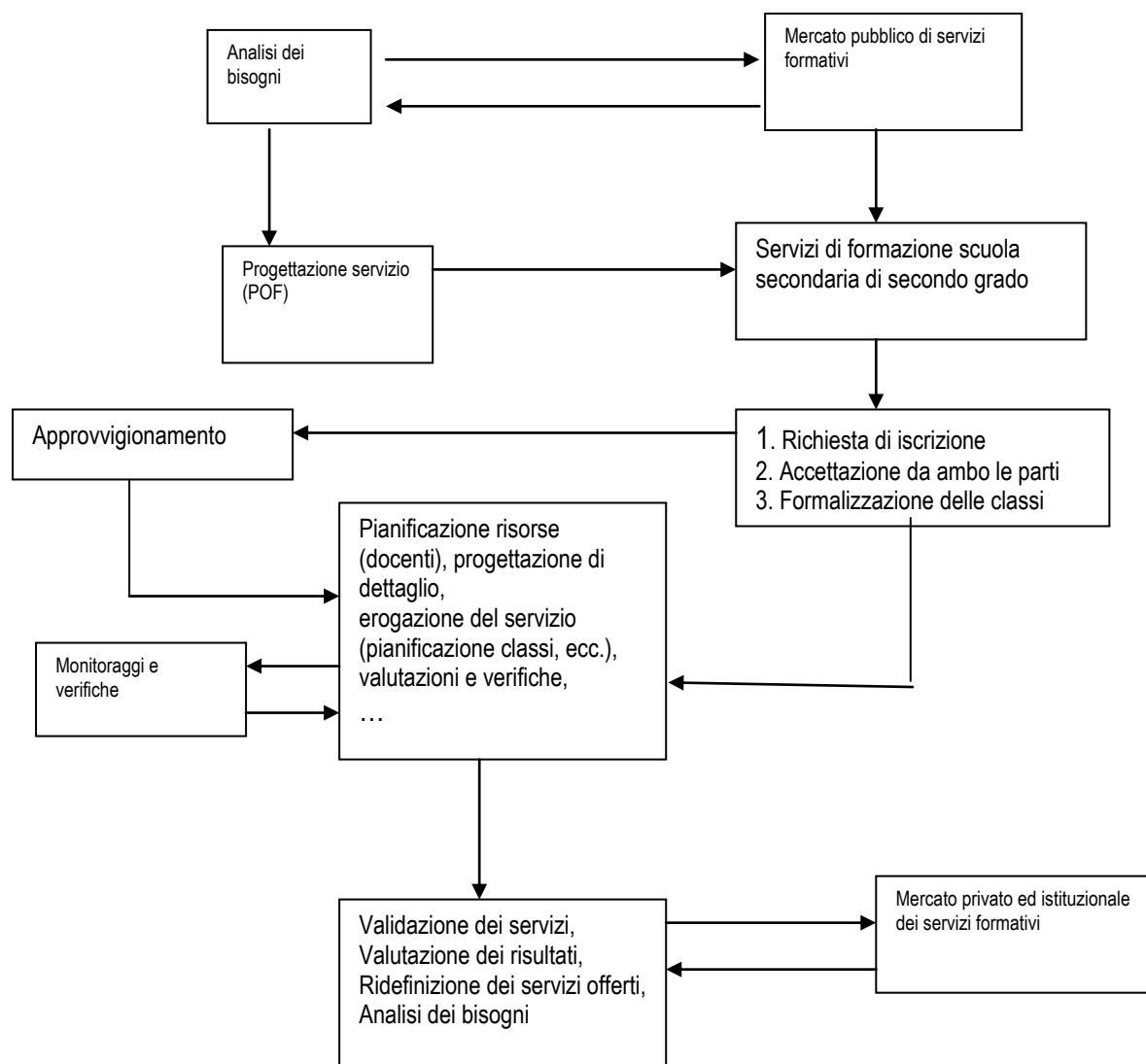
Nell'ambito di tali processi possono ulteriormente essere individuati

- ⇒ i processi gestionali che fanno riferimento a:
 - i processi di gestione delle risorse,
 - i processi di gestione della documentazione,
 - i processi di analisi e miglioramento;
- ⇒ i processi che assicurano il flusso produttivo e quelli di supporto a tali attività:
 - i processi di gestione e controllo dei servizi,
 - i processi di acquisto e valutazione di risorse professionali;

Processi gestionali



Processi del flusso di erogazione dei servizi




I processi riportati nello schema precedente sono regolamentati da varie procedure, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9.

Tali procedure e istruzioni definiscono:

- la sequenza (quando previsto) e le interazioni fra i vari processi
- le modalità operative (“chi fa che cosa e come”)
- le modalità di controllo e di verifica dell’efficacia dei processi prioritari.

L'Istituto può utilizzare risorse esterne, nel caso non disponga di esperti interni, per la realizzazione di una particolare attività o per la realizzazione di interventi formativi extracurricolari. Le risorse esterne operano con il regime di fornitore qualificato. La qualificazione è effettuata sulla base del “curriculum vitae” e della comprovata competenza supportata da titoli professionali, e a posteriori tramite verifica del servizio fornito attraverso schede di valutazione e di giudizio globale per il miglioramento. Il rapporto con questi fornitori è regolamentato con contratti di prestazione d'opera. L'Istituto utilizza risorse esterne in poche occasioni e l'incidenza dei giorni uomo non è significativa.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 11 di 35</p>
---	------------------------------	---

2. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di gestione per la qualità del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, soddisfacendo le aspettative degli utenti.

Tali documenti risultano così suddivisi:

- Manuale della Qualità
- Procedure gestionali
- Istruzioni Operative (attualmente non implementate)

Manuale della Qualità

Descrive come la politica della qualità viene applicata e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza persegue il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi per la completa soddisfazione degli utenti.

In particolare il Manuale della Qualità

- costituisce il riferimento e la guida per il personale del Liceo nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità
- specifica il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità
- indica le esclusioni sui requisiti della norma non applicabili
- contiene l'elenco delle procedure
- descrive i processi e le loro interazioni

Procedure gestionali

Regolano le attività del Liceo al fine di garantire la fornitura di servizi conformi ai requisiti specificati.

In pratica, le Procedure esplicitano la Politica della Qualità per l'area presa in considerazione, definendo le modalità gestionali e operative per lo svolgimento dei processi che hanno influenza sulla qualità.

Istruzioni operative

Le Istruzioni operative, quando necessarie, disciplinano nel dettaglio le attività del Liceo, al fine di garantire l'erogazione di servizi conformi alle esigenze degli utenti e richiesti dalla normativa vigente.

Le Istruzioni operative definiscono, quindi, le modalità operative per il corretto svolgimento di quei particolari processi, o fasi di processo, che influenzano in modo determinante la qualità.

Nella matrice allegata al presente capitolo sono illustrate le relazioni tra i capitoli del Manuale della Qualità, le Procedure e le Istruzioni operative.

2.1 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza prepara e tiene sotto controllo tutta la documentazione e i dati del sistema di gestione per la qualità, al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgono attività essenziali per la qualità e che i documenti superati vengano prontamente eliminati.

Tutti i documenti del sistema di gestione per la qualità sono gestiti in accordo alla procedura PSQ.T01, che definisce in modo chiaro le responsabilità di preparazione, verifica e approvazione, identificazione, distribuzione, archiviazione e revisione; inoltre trattano gli aspetti relativi a gestione delle norme, gestione dei documenti su supporto magnetico, gestione dei documenti di provenienza esterna

Preparazione


Le regole per la preparazione dei documenti sono fissate dalla procedura PSQ T01.

Per ogni documento sono previste, nel corso della preparazione, tutte quelle attività necessarie a garantirne la gestione controllata. In particolare ogni documento cartaceo riporta la firma di chi lo ha preparato.

Verifica e approvazione

Per ogni documento è prevista, prima del rilascio, la verifica e l'approvazione da parte di personale autorizzato. Tale autorizzazione è definita sull'Elenco dei documenti del Sistema Qualità.

In tutti i documenti del sistema di gestione per la qualità è presente un'apposita casella dove, attraverso la firma della persona autorizzata, si evidenzia l'avvenuta verifica e approvazione.

 LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)	Manuale della qualità	Rev. 4 del 26/09/11 Pagina 12 di 35
--	-----------------------	--

Identificazione

Tutti i documenti sono contraddistinti da un codice di identificazione composto da vari caratteri alfanumerici. L'identificazione e la tenuta sotto controllo dei documenti sono descritte nella procedura PSQ T01.

Distribuzione

La distribuzione avviene secondo modalità che garantiscono la disponibilità dei documenti aggiornati laddove si svolgono le relative attività. In particolare è disponibile in rete solo la documentazione aggiornata, alla quale possono accedere il personale e gli utenti tramite un sistema di password codificato dalla Direzione.

I documenti della qualità sono distribuiti a cura del Responsabile del Sistema Qualità e tale distribuzione avviene in forma controllata.

Archiviazione

Gli originali dei documenti sono archiviati dal Responsabile del Sistema Qualità. Quando superati sono annullati con evidenza di tale stato. Tutti i documenti sono conservati in modo tale da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento.

Revisione

Ogni revisione dei documenti del Sistema di gestione per la qualità segue lo stesso iter di emissione riservato ai documenti originali.

L'originale dei documenti superati viene annullato e archiviato dal Responsabile del Sistema Qualità, i destinatari delle copie revisionate provvedono a distruggere le copie superate in loro possesso.

Gestione delle norme

Il Responsabile Sistema Qualità consulta periodicamente fonti qualificate (sito UNI) allo scopo di tenersi aggiornato riguardo all'emissione di nuove Norme ISO relative a Sistemi Qualità, che sono rilevanti per la gestione e l'impostazione del Sistema Qualità del Liceo.

L'originale delle norme UNI possedute viene archiviato presso l'archivio del Responsabile Sistema Qualità il quale conserva l'elenco delle norme possedute e l'eventuale elenco delle copie interne distribuite, identificabili dalla scritta «*copia per uso interno*» apposta sulla copertina.

Gestione dei documenti su supporto magnetico

I documenti della qualità elaborati su supporto magnetico, per i quali non sono previste password d'accesso, sono sempre riprodotti su supporto cartaceo; in tal modo, attraverso la loro gestione controllata come descritto nei punti precedenti, è assicurata la loro gestione in termini di Preparazione, Verifica e Approvazione, Distribuzione, Archiviazione e Revisione. Qualora il documento valido sia quello su supporto magnetico, il documento deve essere protetto in scrittura da apposita password e devono essere previsti regolari backup.

Gestione dei documenti di provenienza esterna

L'aggiornamento riguardo all'emissione di Normative di origine esterna aventi influenza sulla qualità, con riferimento particolare a leggi, decreti e circolari emessi da Enti Governativi è garantito dall'invio da parte del Ministero o dall'Ente di competenza mediante circolari sulla rete di comunicazione INTRANET che viene quotidianamente visionata.

La documentazione scaricata viene archiviata presso le Segreterie in modo da garantirne l'identificazione e rintracciabilità. Tuttavia allo scopo di poter assicurare il proprio aggiornamento in modo più tempestivo, periodicamente viene svolta una ricerca presso fonti qualificate allo scopo di venire a conoscenza in tempi brevi di normative che possono avere influenza sull'attività del Liceo.


Il Dirigente Scolastico emette una circolare interna rivolta al personale interessato allo scopo di informare riguardo i contenuti della nuova norma/decreto.

La circolare interna riporta sempre gli estremi del documento ufficiale cui fa riferimento e rimane disponibile per la consultazione presso le Sale Docenti (Sede e Succursale).

2.2 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza identifica, raccoglie, registra, archivia e conserva i "Documenti di registrazione della qualità" in accordo alla procedura PSQ T01.

Per "Documenti di registrazione della qualità" si intendono tutti i documenti necessari a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i servizi offerti e l'efficace funzionamento del Sistema di gestione per la qualità. Essi sono strutturati in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili ai servizi e alle attività cui si riferiscono e sono gestiti

 LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)	Manuale della qualità	Rev. 4 del 26/09/11
		Pagina 13 di 35

in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di preparazione, compilazione, raccolta e registrazione, archiviazione, conservazione.

Preparazione

I “Documenti di registrazione della qualità” vengono preparati in modo tale da contenere tutte le informazioni necessarie a correlarli con i relativi servizi o attività. Essi prevedono inoltre appositi spazi per evidenziare la data di compilazione e la firma del compilatore. Tutti i “Documenti di registrazione della qualità” sono richiamati nelle relative procedure; inoltre sono identificati da una denominazione univoca, sempre riportata sul documento stesso.

Compilazione

La compilazione dei “Documenti di registrazione della qualità” avviene in modo leggibile e completo. Tutte le voci previste sui “Documenti di registrazione della qualità” sono debitamente compilate; quelle non compilate vengono barrate. Terminata la compilazione vengono apposte la data e la firma del compilatore.

Solo i “Documenti di registrazione della qualità” debitamente compilati, datati e firmati sono considerati validi.

Raccolta e registrazione

Per tutti i “Documenti di registrazione della qualità” sono fissate, nelle procedure dove questi vengono citati, le responsabilità di raccolta e registrazione.

Archiviazione e conservazione

I “Documenti di registrazione della qualità” vengono archiviati in luoghi adatti alla loro conservazione, dove le condizioni ambientali risultino idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti dei documenti stessi.

L'archiviazione viene effettuata in modo tale che i documenti siano sempre facilmente e rapidamente rintracciabili.

I tempi di conservazione dei “Documenti di registrazione della qualità” sono definiti in appositi elenchi.

Quando previsto, i “Documenti di registrazione della qualità” vengono messi a disposizione degli utenti che possono prenderne visione presso il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza previa approvazione del DS.


3. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nella procedura:

- **PSQ. T01 Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni della Qualità**

Allegato 1: Matrice della documentazione

Capitoli del manuale	Procedure
Cap. 0	/
Cap. 1 Politica per la qualità	/
Cap. 2 Presentazione dell'Istituto	/
Cap. 3 Gestione del Manuale della Qualità	/
Cap. 4 Sistema di gestione per la qualità	PSQ. T01 Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni della Qualità
Cap. 5 Responsabilità della direzione	/
Cap. 6 Gestione delle risorse	PSQ. S03 Inserimento e formazione del personale PSQ. S04 Gestione laboratori
Cap. 7 Realizzazione del prodotto	PSQ. P01 Progettazione ed erogazione del servizio PSQ. S01 Gestione acquisti e materiale acquistato PSQ. S02 Valutazione fornitori e gestione dell'albo PSQ. S05 Progettazione e gestione delle attività extracurricolari PSQ. S06 Gestione dei progetti finanziati
Cap. 8 Misurazioni, analisi e miglioramento	PSQ. T02 Verifiche ispettive interne PSQ. T03 Gestione di non conformità, reclami, AC/AP/PM
Cap. 9 Riferimenti alla norma UNI EN ISO 9001/2008	/

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 14 di 35</p>
---	------------------------------	---

CAPITOLO 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

1. GENERALITÀ

Il Dirigente Scolastico del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza è costantemente impegnato nell’attuazione e nel miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.

A tale scopo

- stabilisce la politica per la qualità;
- definisce gli obiettivi per la qualità;
- definisce la struttura organizzativa più funzionale per la migliore gestione dei processi;
- stabilisce le relazioni tra le funzioni coinvolte nel sistema di gestione per la qualità;
- chiarisce le responsabilità del personale che dirige, esegue e verifica le attività con diretta influenza sulla qualità;
- assicura la disponibilità di risorse (personale, mezzi e tecnologie) per il corretto svolgimento dei processi;
- nomina un proprio rappresentante per la qualità;
- effettua periodici riesami della direzione.

2. ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL’UTENTE

La Direzione è parte attiva nella definizione dei requisiti generali dei servizi forniti e stabilisce gli standard per il funzionamento dell’organizzazione nonché l’erogazione dell’attività didattica.

La verifica della corretta definizione e attuazione dei requisiti dell’utente viene periodicamente analizzata attraverso incontri diretti con i Rappresentanti dei Genitori e degli Studenti e attraverso indagini periodiche sulla soddisfazione degli Utenti. Periodicamente, previo eventuale aggiornamento, vengono somministrati a campione questionari di valutazione del servizio a docenti, non docenti, studenti e genitori. Le singole attività sono monitorate attraverso appositi questionari.

3. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza ha definito e documentato la propria Politica per la Qualità, dalla quale derivano gli obiettivi e gli impegni per la qualità.

La Politica per la Qualità definita è attinente agli obiettivi del Liceo e alle esigenze e aspettative degli Utenti. Per quanto attiene ad eventuali attività finanziate, il Liceo rispetta i requisiti previsti dalla Regione Lombardia ed in particolare i valori limite e gli indicatori stabiliti dalla normativa regionale. La Direzione assicura che la propria Politica per la Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell’organizzazione.

4. PIANIFICAZIONE

La Direzione definisce annualmente nel corso del primo riesame della direzione gli obiettivi per la qualità, coerenti con la Politica. Gli obiettivi sono espressi in forma numerica e vengono monitorati costantemente lungo l’anno, nei successivi riesami della Direzione, attraverso opportune analisi di dati e statistiche.

La pianificazione del sistema di gestione per la qualità è attuata attraverso procedure che regolano le varie attività del Liceo, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9, e risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi per la qualità fissati dalla Direzione. Risulta inoltre conforme alla normativa della Regione Lombardia e assicura il rispetto dei valori limite stabiliti per gli indici di monitoraggio dei progetti finanziati.


Nel caso in cui vengano offerti dei servizi innovativi specifici per gli utenti, vengono predisposti opportuni piani della qualità, legati alla definizione e alla realizzazione di ciascun servizio innovativo, e viene di conseguenza modificato ed adeguato il Sistema di gestione per la qualità del Liceo.

5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.1 Responsabilità ed autorità

Nell’organigramma, riportato in allegato 1, è schematizzata la struttura organizzativa del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza e i rapporti reciproci tra le varie funzioni.

Il Dirigente Scolastico, attraverso l’approvazione del Manuale della Qualità e delle procedure gestionali, individua le risorse e le relative necessità per le verifiche, assegnando mezzi e personale adeguati a tale attività.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 15 di 35</p>
---	------------------------------	---

Infatti, le attività svolte nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità dal Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza sono descritte nel Manuale e nelle procedure, dove vengono anche definite chiaramente le relative responsabilità.

Di seguito sono sintetizzate, per le diverse funzioni, le principali attività e responsabilità.

Dirigente Scolastico

- Assicura il funzionamento del Liceo entro il Sistema Nazionale di Istruzione e Formazione.
- Organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza, efficacia e buon andamento dei servizi scolastici e formativi.
- Promuove e sviluppa l'autonomia didattica, organizzativa e di ricerca, sperimentazione e sviluppo, in coerenza con il principio di autonomia delle istituzioni scolastiche.
- Garantisce il pieno esercizio dei diritti costituzionalmente tutelati quali il diritto di apprendimento degli alunni, la libertà di insegnamento dei docenti, la libertà di scelta educativa delle famiglie.
- Promuove, tenuto conto delle diverse esigenze degli alunni concretamente rilevate, tutte le iniziative e gli interventi utili a favorire il successo formativo degli stessi.
- Cura il raccordo e l'interazione tra le componenti scolastiche.
- Promuove la collaborazione tra risorse culturali, professionali, sociali ed economiche del territorio.
- Interagisce con gli Enti locali ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D.P.R. 275/08.03.99.
- Utilizza le risorse umane, finanziarie e strumentali assegnategli dai competenti organi dell'Amministrazione Scolastica.
- Rappresenta la Direzione del Liceo.
- Definisce e diffonde la Politica della Qualità del Liceo.
- Definisce gli obiettivi della Qualità.
- Individua, attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità e delle procedure gestionali, le attività per l'attuazione e la verifica del sistema di gestione per la qualità e le relative necessità, coerentemente con la politica e gli obiettivi per la qualità.
- Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.
- Coordina le attività dei diversi organi del Liceo, stimolando e supportando l'innovazione dei processi e dei servizi.
- Coglie le esigenze degli utenti e ne trae i dati di base per migliorare i servizi o metterne a punto di nuovi.

Per quanto riguarda eventuali progetti finanziati svolge attività di:


- Definizione strategie organizzative e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, finanziarie, tecnologiche e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la Committenza
- Valutazione e sviluppo delle R.U.
- Gestione relazioni locali con le imprese, le istituzioni e gli attori locali
- Promozione dei servizi formativi e/o di orientamento.

Rappresentante della Direzione per la Qualità

- Assicura che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano stabili, attuati e tenuti aggiornati
- Riferisce al Dirigente Scolastico sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento
- Assicura la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

Responsabile Sistema Qualità

- Attua le prescrizioni del Sistema Qualità, per le attività di propria competenza.
- Controlla la puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure.
- Garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza.
- Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema Qualità.
- Verifica, emette, distribuisce, archivia, aggiorna la documentazione del Sistema Qualità.
- Raccoglie, analizza ed elabora i dati relativi alle non conformità rilevate sui processi e sul Sistema Qualità.
- Partecipa all'analisi delle non conformità e alla definizione degli interventi per il loro trattamento.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 16 di 35</p>
---	------------------------------	---

- Propone, in collaborazione con i responsabili delle diverse attività, le azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di non conformità.
- Assicura la pianificazione e l'esecuzione dell'attività di Audit sul Sistema Qualità.
- Propone alla Direzione le azioni di miglioramento del Sistema Qualità.
- Verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive.
- Raccoglie le esigenze di formazione e addestramento inerente la qualità e appronta gli opportuni programmi formativi, in collaborazione con la Direzione.
- Assicura il supporto tecnico per la risoluzione di eventuali reclami segnalati dagli utenti.
- Redige il rapporto per il Riesame della Direzione.

Commissione Qualità

La Commissione Qualità è composta dal Responsabile del Sistema Qualità, dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e da rappresentanti del personale docente e non docente. I componenti della Commissione vengono coinvolti nell'attività della stessa secondo le necessità.

- È di supporto al Responsabile del Sistema Qualità nella preparazione della documentazione riguardante la gestione del Sistema.

Corpo docente

Ciascun docente, nell'esercizio delle proprie funzioni, ha l'obbligo di mantenere come riferimento generale i principi e gli indirizzi del Piano dell'Offerta Formativa, nel rispetto delle normative, dei principi e delle indicazioni programmatiche stabilite dall'ordinamento scolastico.

La libertà e l'autonomia didattica sono prerogative di ciascun docente garantite dalla Costituzione.

All'interno di questo quadro di riferimento il docente svolge autonomamente la propria funzione, ma deve programmare e coordinarsi con i colleghi, attraverso le riunioni di materia ed attraverso i Consigli di classe.

Ciascun docente ha il compito di svolgere, coerentemente con quanto pianificato, l'attività didattica di propria competenza, avvalendosi degli strumenti più adeguati e di adoperarsi attivamente per garantire il pieno sviluppo delle capacità dei propri studenti e per individuare tutte le azioni necessarie al recupero di eventuali situazioni di criticità.

Ha il diritto-dovere all'aggiornamento, sia partecipando ai corsi programmati e proposti dal Liceo o da altri Enti, sia attraverso forme di auto-aggiornamento.

Mantiene i rapporti con le famiglie sia attraverso le ore di "ricevimento genitori", sia attraverso le varie forme di comunicazione previste dal Liceo.

L'essenziale funzione collegiale della propria attività viene espletata attraverso l'obbligatoria partecipazione agli organi collegiali, che sono costituiti dal Collegio dei docenti, dalle riunioni di materia, dai Consigli di classe e da eventuali commissioni individuate dal Collegio dei docenti.

Partecipa alla gestione generale del Liceo attraverso i propri rappresentanti, eletti su lista nel Consiglio di Istituto.

Collegio dei docenti


Il Collegio dei docenti, presieduto dal Dirigente Scolastico, è costituito da tutti i docenti in servizio, sia a tempo indeterminato che a tempo determinato. Esso ha autonomia nella elaborazione del Piano dell'offerta formativa, che delinea le finalità e gli obiettivi dell'attività didattica e le sue modalità di organizzazione, nella formulazione dei criteri di valutazione e di tutto ciò che attiene alla progettazione didattica ed educativa. Approva la progettazione didattica ed educativa annuale, ivi compreso l'insieme delle attività aggiuntive funzionali con i relativi responsabili e referenti. Approva altresì il Piano annuale di formazione e la suddivisione dell'anno scolastico in trimestri o quadrimestri, delibera l'adozione dei libri di testo ed esprime un parere sulla formazione delle classi e sull'assegnazione dei docenti alle stesse.

Consiglio di Istituto

La scelta degli indirizzi di gestione delle risorse di bilancio è affidata al Consiglio di Istituto, formato dai rappresentanti, eletti su lista, dei docenti, dei genitori, degli studenti e dei non docenti. Esso approva il Programma annuale, adotta il P. O. F., delibera inoltre su tutte le iniziative che comportano impiego di risorse.

Il Dirigente Scolastico è membro di diritto del Consiglio di Istituto, che è invece presieduto da un genitore.

Il Consiglio elegge una Giunta Esecutiva, presieduta dal Dirigente Scolastico, che ha il compito di prepararne i lavori. Di essa è membro di diritto il Direttore SS.GG.AA.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 17 di 35</p>
---	------------------------------	---

Consigli di classe

I Consigli di classe, formati da tutti i docenti della classe, presieduti dal Dirigente scolastico o da un suo delegato, articolano operativamente la proposta educativa formulata dal Collegio dei docenti nella realtà concreta delle singole classi. Provvedono alla definizione degli obiettivi comuni sulla base della situazione di partenza della classe.

Il Coordinatore di classe, nominato dal Dirigente Scolastico, ha compito di coordinare le attività e di porsi come punto di riferimento per il Consiglio di classe stesso. Fanno inoltre parte del Consiglio due genitori e due studenti eletti in rappresentanza delle rispettive componenti. I Consigli di classe definiti "aperti" discutono della programmazione didattica proposta dai docenti, deliberano le attività integrative, i viaggi di istruzione e l'adozione dei libri di testo.

La riunione può essere preceduta da un'assemblea di genitori e studenti, convocata nell'ora precedente quella fissata per il Consiglio di classe, aperta a tutti i genitori e studenti che vogliono parteciparvi.

Coordinatori di materia

Il Coordinatore di materia ha il compito di gestire le riunioni di materia in cui vengono concordati gli obiettivi e le competenze da raggiungere, nonché i criteri di valutazione.

Inoltre promuove, raccoglie e coordina eventuali proposte di acquisto.

Direttore dei servizi generali ed amministrativi

Il Direttore dei servizi generali e amministrativi sovrintende, con autonomia operativa, ai servizi generali amministrativo-contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati ottenuti dal personale ATA, posto alle sue dirette dipendenze. Egli ha il compito di assicurare l'unitarietà della gestione dei servizi amministrativi e generali del Liceo, coerentemente con quanto previsto dal Piano dell'Offerta Formativa ed ha la responsabilità di gestire l'Albo Fornitori e le relative schede sulla base delle indicazioni ricevute dalla Commissione Qualità.

Per quanto riguarda eventuali progetti finanziati svolge attività di coordinamento e supervisione di gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-contabili-fiscali, controllo economico, rendicontazione delle spese, gestione amministrativa del personale

Personale amministrativo

La Segreteria è suddivisa in due sezioni principali, in relazione alle funzioni svolte: quella amministrativa e quella didattica.

- La Segreteria Amministrativa è responsabile della gestione di tutte le attività connesse all'amministrazione finanziaria del Liceo e alle forniture di materiale didattico e di consumo, gestisce i dati relativi al personale docente e non docente ed è responsabile dell'archiviazione di tali dati mediante l'aggiornamento delle schede personali.
- La Segreteria Didattica è responsabile del corretto e tempestivo espletamento di tutte le procedure amministrative e burocratiche necessarie agli studenti. Svolge inoltre attività di supporto nell'organizzazione dell'attività connessa alla realizzazione del Piano dell'Offerta Formativa. È responsabile dell'archiviazione di tutti i documenti relativi alla gestione degli studenti.

Personale tecnico

Al personale tecnico (assistenti tecnici) sono affidati compiti di


- gestione dell'efficienza delle attrezzature collocate nei laboratori,
- collaborazione con i docenti per le attività didattiche svolte in laboratorio.

Personale ausiliario

Al personale ausiliario (collaboratori scolastici) sono affidati compiti di

- pulizia e sorveglianza
- alcune altre mansioni di ordinaria manutenzione o di supporto alla segreteria, secondo un mansionario stabilito annualmente dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi
- collabora con i docenti nel vigilare sugli studenti durante i cambi delle ore e durante gli intervalli.

Ha inoltre il compito di tenere i collegamenti tra le diverse sedi del Liceo, raccogliendo e trasmettendo richieste e documenti.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 18 di 35</p>
---	------------------------------	---

In aggiunta alle posizioni di responsabilità sopra descritte, la Direzione, in funzione delle esigenze di assicurazione della qualità dei processi e dei servizi, provvede ad assegnare mezzi e risorse adeguati.
In particolare, tutte le attività incluse nel Sistema Qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato.

Per eventuali progetti finanziati le principali funzioni sono coordinamento, analisi del fabbisogno, progettazione, valutazione, docenza, tutoring, orientamento.

5.2 Rappresentante della Direzione

La Direzione del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” riconosce l'utilità e l'importanza di adottare, mantenere, documentare e migliorare un Sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il Sistema di gestione per la qualità è lo strumento operativo per realizzare la politica per la qualità e raggiungere la piena soddisfazione degli utenti.

A tale scopo il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza individua un Responsabile del Sistema Qualità e un Rappresentante della Direzione per la Qualità, che, indipendentemente da altre responsabilità, ha delega di autorità da parte della Direzione per assicurare che le prescrizioni del Sistema di gestione per la qualità siano applicate e mantenute. Le due figure possono coincidere nella stessa persona per ragioni organizzative e, in ogni caso, il Rappresentante della Direzione è un membro della struttura direzionale del Liceo. Compiti e responsabilità sono definiti al punto precedente.

Il Responsabile del Sistema Qualità riporta periodicamente alla Direzione ogni divergenza riscontrata rispetto alle prescrizioni del Sistema di gestione per la qualità.

Il Responsabile del Sistema Qualità svolge le proprie funzioni in modo tale da non essere in alcun modo influenzato da pressioni legate a fattori estranei alle esigenze di qualità.

Per quanto riguarda eventuali progetti finanziati il Responsabile del Sistema Qualità ha il compito di:

- tenere sotto controllo il sistema degli indicatori definito dalla Regione Lombardia
- tenere sotto controllo l'applicazione effettiva ed efficace delle procedure e istruzioni operative definite per l'erogazione di formazione e orientamento.

5.3 Comunicazione interna

La Direzione del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza informa periodicamente, nei Collegi docenti e/o tramite comunicazioni di posta elettronica tutto il personale sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità e sulla sua efficacia, nel conseguimento degli obiettivi prefissati. In particolare vengono portati a conoscenza del personale i report statistici sul funzionamento del Sistema di gestione per la qualità.

6. RIESAME DELLA DIREZIONE

La Direzione, riconosciuta l'importanza e la necessità di mantenere e migliorare il Sistema di gestione per la qualità, provvede al riesame del sistema nel suo complesso e alla formulazione degli obiettivi della qualità.

Lo scopo del riesame è quello di verificare su base periodica, da parte della Direzione, che il Sistema di gestione per la qualità del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza sia sempre idoneo, adeguato ed efficiente e produca i risultati programmati, per decidere eventuali azioni conseguenti.

Il riesame è almeno annuale ed è dedicato ad aspetti operativi e gestionali del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza, nonché all'analisi dei vari dati forniti dal Sistema di gestione per la qualità. Alle riunioni di riesame possono essere invitati altri responsabili del Liceo, la cui presenza alla riunione sia ritenuta utile, per esaminare aspetti operativi o gestionali.

Il Responsabile del Sistema Qualità comunica, con il necessario anticipo, la convocazione della riunione, predisponendo anche l'ordine del giorno, previa intesa con il Dirigente Scolastico.

Elementi in ingresso al riesame

I dati di input al riesame possono ritenersi i seguenti:

- risultati delle verifiche ispettive esterne ed interne
- analisi dei reclami degli utenti
- andamento dei fornitori



- prestazioni dei processi e conformità dei prodotti
- stato delle azioni correttive e preventive
- valutazione dello stato delle azioni intraprese nelle riunioni precedenti
- modifiche eventuali che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- analisi della soddisfazione degli utenti
- raccomandazioni per il miglioramento
- statistiche sull'andamento dell'anno scolastico
- riferimenti a documenti di origine esterna di particolare impatto sul sistema
- monitoraggio dei progetti
- indici di efficacia ed efficienza per gli eventuali progetti finanziati.

Se necessario, per alcuni aspetti specifici, possono essere predisposte delle relazioni apposite, come supporto alla discussione durante la riunione, nonché altri dati strettamente connessi con il funzionamento del Sistema di gestione per la qualità; tra questi rientrano:

- non conformità interne, reclami degli utenti;
- risultati degli audit interni;
- andamento delle azioni correttive e preventive emesse;
- programmi formativi da pianificare o in atto;
- analisi sui fornitori;
- statistiche varie.

Elementi in uscita dal riesame

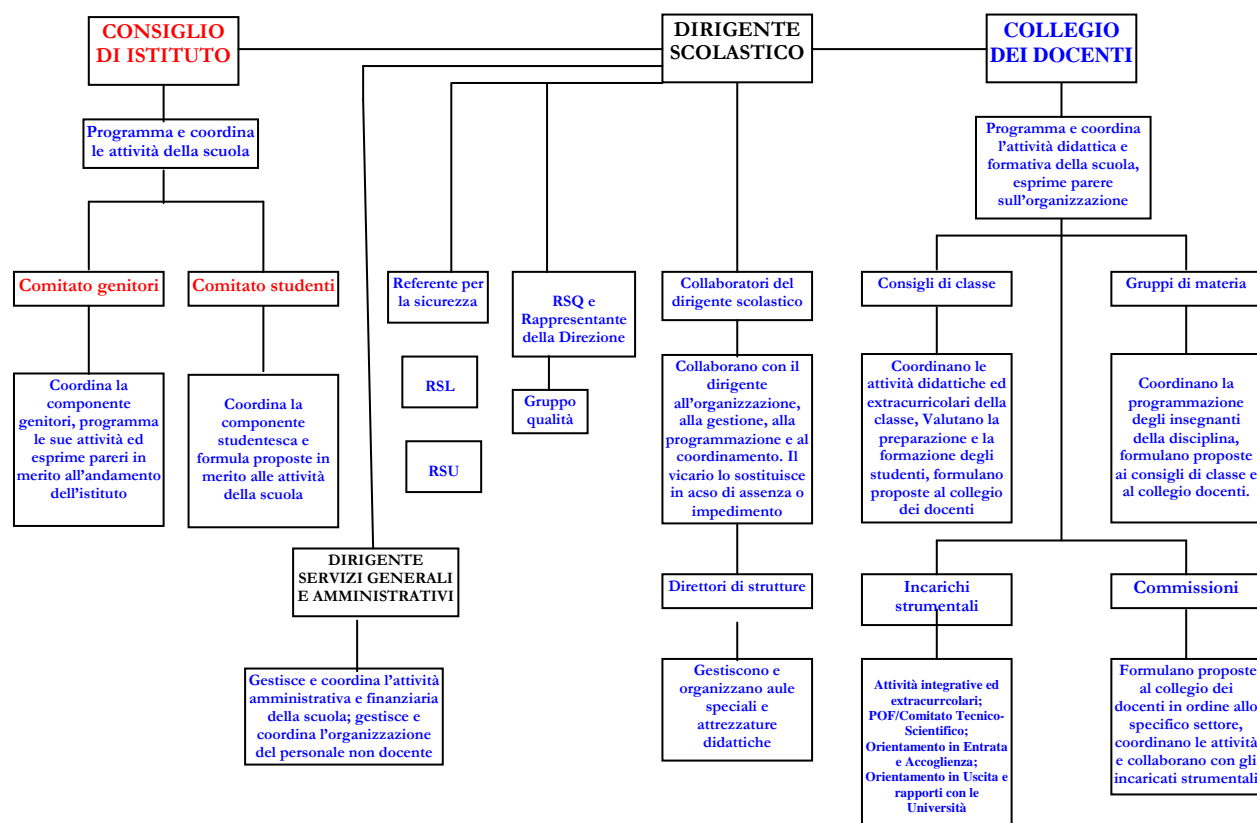
Nel corso della riunione, ed in funzione di quanto esaminato, allo scopo di migliorare l'efficienza/efficacia del Sistema di gestione per la qualità, la Direzione può stabilire di attivare


- semplici azioni operative;
- azioni correttive o preventive;
- progetti di miglioramento.

In tutti i casi dovranno essere indicati il Responsabile dell'attuazione e i tempi previsti.

Il verbale della riunione, i rapporti di azioni correttive/preventive e le schede progetti di miglioramento costituiscono gli elementi in uscita dal riesame e sono predisposti dal Responsabile del Sistema Qualità, che li distribuisce agli interessati. L'andamento dei progetti e delle azioni correttive/preventive viene monitorato nel corso di ogni riunione, in vista di successive azioni coerenti con i risultati del monitoraggio. I verbali del Riesame vengono conservati per almeno tre anni a cura del Responsabile Sistema Qualità.

Allegato 1: Organigramma



 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 20 di 35</p>
---	------------------------------	---

CAPITOLO 6. GESTIONE DELLE RISORSE

1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

Le funzioni che operano nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza sono identificate in un apposito organigramma, riportato nel capitolo 5, allegato 1.

Per le funzioni attinenti gli eventuali progetti finanziati dalla Regione Lombardia si fa riferimento a quanto previsto dalla normativa regionale in vigore.

La Direzione del Liceo, attraverso l'approvazione del Manuale della Qualità, delle procedure gestionali e delle istruzioni operative individua i mezzi e le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il Sistema di gestione per la qualità, per migliorare in modo continuo la sua efficacia e accrescere nel tempo la soddisfazione dei propri utenti.

Nella gestione delle risorse inerenti le eventuali attività finanziate, il Liceo si impegna anche al rispetto degli obiettivi definiti dalla Regione Lombardia.

Le attività incluse nel Sistema di gestione per la qualità vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato, secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

2. RISORSE UMANE

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza svolge una serie di attività di formazione- addestramento mirate ad assicurare, per quanto in suo potere, la competenza, e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni al personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto.

La qualificazione dei docenti non è a carico dell'Istituto, ma il Liceo accede esclusivamente alle graduatorie nazionali e di istituto. L'attenzione particolare dedicata alle risorse umane avviene fin dal momento dell'inserimento di nuovo personale. Esso si attua mediante un colloquio individuale con il Dirigente, durante il quale vengono raccolte informazioni preliminari sul personale, e con il Responsabile del Sistema Qualità, che fornisce le informazioni relative alle logiche e ai principi del Sistema Qualità. Durante il colloquio vengono illustrati il sistema di gestione per la qualità ed i suoi requisiti

le norme e principi di sicurezza sul lavoro.

All'inizio dell'anno tutti i docenti supplenti e/o di nuova nomina vengono coinvolti in una specifica attività di formazione.

In generale l'attività di formazione del personale del Liceo viene pianificata, erogata e valutata in modo sistematico.

Il Liceo può avvalersi di personale interno o di professionisti esterni in qualità di docenti delle attività di formazione.

Le attività di formazione possono essere:

- *Formazione esterna* (effettuata presso enti esterni): normalmente di tipo specialistico, al fine di accrescere le competenze professionali specifiche;
- *Formazione interna* (eseguita presso il Liceo): normalmente vengono trattati argomenti di interesse comune, al fine di accrescere la conoscenza e la consapevolezza del personale sulla rilevanza delle attività svolte.


La formazione può riguardare

- aspetti di carattere tecnico specifico, quali ad esempio la didattica
- aspetti riguardanti la sicurezza
- aspetti riguardanti il Sistema Qualità del Liceo
- aspetti riguardanti il sistema informativo

Le esigenze formative del personale, deducibili dai ruoli e dalle mansioni assegnate, confrontate con le capacità in possesso, sono segnalate direttamente alla Dirigenza. In particolare, il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione, organizza periodicamente attività di formazione inerenti il Sistema Qualità indirizzato a tutto il personale appena inserito ed al personale già inserito (relativamente ai cambiamenti intersorsi) al fine di garantire il massimo aggiornamento a tutto il personale.

La Dirigenza definisce gli argomenti di formazione e le modalità di esecuzione degli stessi e provvede ad informare il personale coinvolto, comunicando data e argomento della formazione.

Le attività formative effettuate e i corsi sostenuti da ogni dipendente vengono registrati dalla Segreteria Amministrativa su apposite schede.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 21 di 35</p>
---	------------------------------	---

Il livello di soddisfazione relativo alle singole attività di formazione/aggiornamento interno viene monitorato attraverso le modalità indicate nella scheda progetto e nel piano di formazione annuale. Efficacia ed efficienza della formazione svolta vengono verificate periodicamente in sede di Riesame.

I documenti di registrazione dell'addestramento sono compilati, per la formazione e le qualifiche conseguite, dalla Segreteria Amministrativa, che ne cura anche l'archiviazione.

3. INFRASTRUTTURE

Al fine di dotare il Liceo delle infrastrutture necessarie e di prevenirne i guasti, assicurandone il corretto funzionamento, in linea con gli obiettivi di qualità del Liceo e nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza, il Dirigente Scolastico (con la collaborazione di eventuali docenti designati "direttori di strutture") individua le necessità relative alle infrastrutture (edifici, locali, impianti, macchine e attrezzature) e alla loro manutenzione, interviene quindi direttamente dove di sua competenza o segnala le esigenze rilevate al Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi. Per gli interventi di manutenzione di cui il Liceo non ha competenza o autonomia diretta, il Dirigente Scolastico provvede a segnalare al fornitore esterno qualificato o all'Amministrazione Provinciale l'anomalia, il malfunzionamento o il guasto, tramite un apposito modulo di richiesta.

La Direzione, in collaborazione con il DSSGGAA, sulla base degli interventi effettuati e necessari, definisce un sistema di manutenzione programmata (ad esempio nei periodi di minor intensità del lavoro) per prevenire i malfunzionamenti delle macchine e/o attrezzature più critiche e assicurare la continuità del corretto funzionamento.

Tutti gli interventi di manutenzione e/o riparazione vengono registrati su un apposito registro della manutenzione.

Il Liceo rende inoltre disponibili, in caso di necessità, tutti i documenti previsti dalla normativa regionale vigente in materia di accreditamento.


4. AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza risponde alle caratteristiche di sicurezza e di igiene fondamentali per gli studenti e per la corretta esecuzione dell'attività scolastica. In particolare vengono rispettati gli adempimenti di legge applicabili. L'espressione "ambiente di lavoro" si riferisce alle condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito, che comprendono fattori fisici, ambientali e altro. Il Liceo inoltre rende disponibili tutti i documenti che permettono di verificare l'adeguatezza dei locali in conformità con la normativa regionale vigente.

5. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure:

- **PSQ. S03 Inserimento e formazione del personale**
- **PSQ. S04 Gestione laboratori**

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 22 di 35</p>
---	------------------------------	---

CAPITOLO 7 . REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'insieme delle attività per la realizzazione del prodotto, regolate dai documenti del Sistema di gestione per la qualità, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è coerente con gli obiettivi della qualità fissati dalla Direzione.

La conformità dei servizi ai requisiti specificati viene assicurata attraverso procedure che regolano le varie attività, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9. In particolare i requisiti per la qualità dei servizi erogati vengono assicurati attraverso le attività descritte nei paragrafi 7.2, 7.4, 7.5 del presente capitolo.

2. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

Gli Utenti del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza sono gli studenti, le loro famiglie e la Regione Lombardia per gli eventuali progetti finanziati.

I processi relativi agli Utenti sono quindi i processi attraverso i quali il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza definisce gli impegni relativi all'erogazione dei propri servizi nei confronti degli Utenti stessi (predisposizione del P.O.F.).

Gli impegni definiti per il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza nei confronti degli studenti e delle loro famiglie sono contenuti nei seguenti documenti:

- requisiti di legge;
- circolari ministeriali.

I processi attinenti alle attività di formazione e/o orientamento previste dalla Regione Lombardia sono individuati dalla funzione Analisi del fabbisogno, progettazione e valutazione.

Gli impegni assunti direttamente dal Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza nei confronti degli Utenti sono contenuti nel Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.). Il P.O.F. viene elaborato dal Collegio Docenti e adottato dal Consiglio di Istituto. Esso contiene gli impegni che il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza assume direttamente nei confronti degli Utenti, in quanto specifica i servizi forniti e gli standard qualitativi promessi.

Il P.O.F. viene aggiornato periodicamente. Copia del documento viene consegnata ai rappresentanti di classe dei genitori e degli studenti e viene messa a disposizione dei docenti e di chiunque ne abbia interesse sul sito web dell'Istituto. Viene consegnata copia cartacea a chi ne faccia richiesta.


Nell'erogazione dei servizi il personale del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza tiene comunque conto anche dei requisiti impliciti dell'utente, così come definito dalla Direzione. Tra i requisiti impliciti degli utenti rientrano i seguenti:

- igiene dei locali e delle parti comuni
- sicurezza degli studenti
- rintracciabilità del percorso didattico svolto dal singolo studente
- cortesia del personale
- preparazione e competenza del personale
- aggiornamento tecnologico dei supporti didattici utilizzati
- pronta gestione dei reclami
- pronta gestione dei disservizi in genere.

Nel caso invece la Direzione Regionale o una nuova disposizione legislativa richiedessero un nuovo servizio ad oggi non fornito dal Liceo, la Direzione si attiva per rispondere alle esigenze dell'utente secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

Modifiche

Eventuali richieste di modifica agli impegni definiti del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza vengono riesaminate dalle funzioni interessate prima di essere diffuse.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 23 di 35</p>
---	------------------------------	---

Registrazioni

La documentazione attinente ai processi relativi agli Utenti e alle varie fasi del riesame dei requisiti relativi ai servizi viene archiviata e conservata per i periodi prestabiliti, come risulta dall'elenco delle registrazioni della qualità.

Comunicazione con l'Utenza

Una tempestiva ed efficace comunicazione con le famiglie e gli studenti è considerata molto importante per lo sviluppo dell'attività didattica. Per questo motivo il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza attua modalità appropriate per comunicare con gli Utenti effettivi o potenziali. Tra queste modalità rientrano:

- diffusione del Piano dell'Offerta Formativa;
- comunicazioni destinate agli studenti;
- comunicazioni destinate alle famiglie;
- comunicazione attraverso il libretto degli studenti;
- organizzazione di incontri/colloqui con le famiglie;
- corrispondenza postale;
- albo del Liceo;
- comunicazioni telefoniche, a cura del Dirigente Scolastico (o suoi delegati):
- sito web;
- newsletter.

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

La progettazione territoriale dell'attività didattica è effettuata dalla Provincia e dal Ministero nel momento in cui essi disegnano nuovi percorsi formativi. Ciononostante è a carico del singolo Istituto l'applicazione e la verifica periodica della corretta applicazione dei percorsi formativi definiti a livello superiore.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'attività di progettazione che rimane a carico dell'Istituto è riconducibile alle seguenti attività:

- revisione periodica del POF;
- pianificazione annuale dell'attività didattica;
- gestione delle attività extracurricolari.

Le attività sopra citate sono descritte nelle procedure:

PSQ P01 Progettazione ed erogazione del servizio

PSQ S05 Progettazione e gestione delle attività extracurricolari

Qualora dovessero essere avviati percorsi formativi mirati ad utenti specifici (programmi di formazione realizzati con la Regione Lombardia e finanziati in maniera specifica) la progettazione di questi corsi viene effettuata sulla base delle modalità definite dalla Regione Lombardia.

3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo


Pianificazione dell'attività didattica - elementi ingresso alla progettazione

Durante la riunione, a cui partecipano tutti gli insegnanti divisi per materie o per gruppi affini di materie, si definiscono gli obiettivi per materia tenendo conto di:

- anno del corso,
- indirizzo del corso,
- indicazioni ministeriali,
- esperienze precedenti,
- linee del P.O.F.

Gestione delle attività extracurricolari - elementi in ingresso

L'individuazione di iniziative extra curricolari/visite didattiche può avvenire, anche nel corso dell'anno scolastico, sulla base di

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 24 di 35</p>
---	------------------------------	---

- circolari da Ministero/Ufficio Scolastico Regionale o Ufficio Scolastico Provinciale di Milano,
- esperienze maturate negli anni precedenti,
- richieste da parte degli studenti,
- proposte da parte di insegnanti,
- proposte del Consiglio d'Istituto,
- proposte da parte di enti esterni (aziende, associazioni ecc.).

All'inizio dell'anno scolastico, il Consiglio di Classe delibera le visite didattiche inserite nella programmazione didattica della classe o delega il Dirigente Scolastico ad autorizzare, nel corso dell'anno, le classi a partecipare ad eventuali iniziative in sintonia con la programmazione, ma non prevedibili in sede di Consiglio di classe iniziale.

3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo

Pianificazione dell'attività didattica - elementi in uscita dalla progettazione

Successivamente si individuano, per ciascuna materia:

- contenuti disciplinari,
- argomenti prioritari (ovvero contenuti minimi),
- metodi di insegnamento,
- scansioni temporali

necessari per il raggiungimento degli obiettivi; inoltre, si definiscono, facendo riferimento al POF, i criteri di valutazione e il numero minimo di verifiche complessive, orali, scritte e pratiche.

Gestione delle attività extra-curricolari - elementi in uscita

Le richieste/proposte vengono formulate per iscritto riportando:

- obiettivi
- modalità organizzative
- costi
- responsabile
- accompagnatori e supplenti (per viaggi di istruzione e visite guidate)

allo scopo di consentire un'adeguata valutazione da parte del Dirigente Scolastico, circa l'opportunità e la fattibilità dell'iniziativa. Le informazioni relative alle attività extracurricolari devono essere riportate sull'apposita Scheda progetto, mentre presso la Segreteria amministrativa sono disponibili le schede per i viaggi di istruzione e le visite guidate.

3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

Il riesame della progettazione e sviluppo viene effettuato con modalità diverse per la pianificazione didattica e le attività extracurricolari.

Pianificazione dell'attività didattica

Il riesame consiste nella verifica da parte del singolo docente della coerenza tra gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita. L'effettuazione del riesame viene attestata dalla firma apposta dal docente sulla propria programmazione di inizio d'anno.


Attività extracurricolari

Il riesame consiste nella verifica ed approvazione del progetto da parte del Collegio dei docenti e del Consiglio di Istituto, come attestato dai rispettivi verbali. Una volta approvato, il progetto diventa esecutivo e può essere modificato solo attraverso ulteriore approvazione da parte degli stessi.

3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

Vengono effettuate verifiche sugli elementi in uscita dalla progettazione per assicurarsi che vi sia compatibilità con i requisiti stabiliti in ingresso.

Tutti i risultati delle attività di verifica, sono registrati e conservati come "registrazioni della qualità" in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

 LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)	Manuale della qualità	Rev. 4 del 26/09/11 Pagina 25 di 35
--	-----------------------	--

3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La fase della validazione del progetto è finalizzata ad assicurare che il prodotto della progettazione soddisfi i requisiti prestabiliti. Alla fase di validazione del progetto, partecipano tutte le parti interessate interne all'organizzazione. Tutti i risultati delle attività di validazione, sono registrati e conservati come "registrazioni della qualità" in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Quando vengono apportate modifiche al progetto in sviluppo, queste vengono puntualmente identificate e descritte nei registri dei Consigli di Classe o nei Verbali delle riunioni per materia. Tutte le modifiche apportate vengono riesaminate, verificate, validate ed approvate prima della loro attuazione.

Tutte le modifiche e la documentazione connessa sono registrate e conservate come "registrazioni della qualità" in accordo alla sezione 4.2 di questo manuale.

Per gli **eventuali progetti finanziati la scuola** si attiva secondo le seguenti fasi:

1. pianificazione (ricerca e diagnosi)
2. progettazione dell'attività formativa e/o di orientamento
3. erogazione dell'attività
4. monitoraggio e valutazione.

Per quanto riguarda la seconda fase, il Liceo si attiva nella progettazione formativa di massima, in relazione agli obiettivi finali del progetto. Sulla base di questo, dopo la verifica della disponibilità di risorse finanziarie, professionali e strumentali, il Liceo effettua un'attività di riesame e definisce un progetto di dettaglio. La fase di erogazione ha inizio con la valutazione degli eventuali requisiti in ingresso. L'erogazione del servizio viene effettuata secondo le modalità e le fasi previste per le varie tipologie di servizio. I risultati di questa fase costituiscono gli elementi in ingresso per la fase di valutazione e monitoraggio del progetto.

4. APPROVVIGIONAMENTO

I prodotti e servizi approvvigionati dal Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza, che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti, sono riconducibili alle seguenti categorie:

- attrezzature didattiche e non;
- servizi di trasporto;
- viaggi di istruzione;
- servizi di assistenza tecnica e manutenzione.


Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza assicura la conformità dei prodotti e servizi acquistati attraverso la scelta, la valutazione e la qualifica dei propri fornitori, in accordo a regole scritte. I fornitori gestiti dall'Amministrazione Provinciale di Milano vengono invece semplicemente monitorati al fine di segnalare all'Ente di competenza eventuali non conformità.

Gli ordini di acquisto vengono indirizzati a fornitori qualificati e devono contenere i dati necessari a descrivere completamente i prodotti o i servizi ordinati.

Per alcune forniture (per importi superiori a 25.000 Euro), il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza procede alla valutazione e qualifica dei fornitori, secondo le modalità previste dal "Regolamento dei procedimenti di aggiudicazione delle forniture di beni e servizi sottosoglia comunitaria". In ogni caso, i riferimenti normativi per la gestione degli acquisiti sono dati dalla legislazione in materia e da quanto previsto annualmente in sede di legge finanziaria.

Valutazione e qualifica dei fornitori

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza si è dotato di un Albo Fornitori suddiviso in fornitori di beni e servizi, fornitori di servizi di docenza e fornitori potenziali. L'inserimento nell'Albo avviene attraverso un'attenta valutazione e qualifica del fornitore. Questa avviene con modalità diverse a seconda che si tratti di un fornitore abituale o di un nuovo fornitore. Per fornitori abituali si intendono i fornitori che in passato hanno già dato prova di essere in grado di soddisfare le esigenze del Liceo.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 26 di 35</p>
---	------------------------------	---

La valutazione e la qualifica dei fornitori storici viene effettuata dal Dirigente Scolastico sulla base delle non conformità rilevate e di tutte le indicazioni operative fornitigli dal Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi e dal personale amministrativo preposto agli acquisiti.

L'Albo Fornitori di cui sopra viene verificato e aggiornato almeno annualmente e comunque tutte le volte che si inserisce o depenna un fornitore o si verifica una non conformità rilevante su un fornitore.

Emissione degli ordini d'acquisto

Le esigenze d'acquisto da parte del personale del Liceo vengono documentate attraverso la compilazione di un apposito modulo. Questo viene approvato dal Dirigente Scolastico, per poi procedere alla richiesta di offerte a fornitori qualificati o potenziali. Le offerte vengono valutate dal Dirigente Scolastico e/o dal Consiglio di Istituto, utilizzando, quando necessario, tabelle di confronto e una valutazione complessiva dell'affidabilità del fornitore. L'emissione dell'ordine di acquisto avviene riportando tutti i dati necessari a definire chiaramente prodotti e servizi acquistati.

Nel caso in cui gli ordini d'acquisto richiama capitoli, specifiche o altri documenti di riferimento, questi vengono allegati agli ordini. Nel caso in cui il Liceo si trovi nella necessità di approvvigionarsi di prodotti o servizi non disponibili presso i fornitori qualificati, e nell'impossibilità, per ragioni di tempo, di qualificare all'uopo nuovi fornitori, sarà possibile approvvigionarsi presso un fornitore non qualificato, sottoponendo l'ordine all'approvazione formale del Dirigente Scolastico.

Verifica dei prodotti e servizi acquistati

I prodotti e i servizi acquistati vengono controllati/collaudati sulla base delle caratteristiche indicate dal fornitore o nella lettera d'ordine, prima di procedere al loro pagamento.

In ogni caso, all'arrivo dei prodotti, il Direttore SS.GG.AA. li riceve ed esegue i seguenti controlli:

- verifica la congruenza tra quanto riportato sulla bolla con la copia dell'ordinativo di spesa;
- verifica che gli imballi e il numero di colli corrisponda a quanto indicato sulla bolla;
- verifica l'integrità dei prodotti e degli imballi e, in caso di danneggiamento, informa il Dirigente Scolastico del Liceo per la gestione del caso.

Nel caso non ci siano problemi, firma per ricevuta il documento che accompagna la merce.

Viceversa, eventuali non conformità accertate nel corso del ricevimento merce, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

Il controllo sui servizi acquistati viene effettuato da ciascun docente proponente. Le prestazioni formative vengono tenute sotto controllo tramite monitoraggio. L'esito positivo di tali controlli è attestato dalla firma sui documenti eventualmente rilasciati dai fornitori o dalla firma di approvazione sulle fatture dei fornitori.

Eventuali non conformità accertate sulle forniture di servizi, vengono gestite come descritto nel Capitolo 8.3.

Immagazzinamento dei prodotti acquistati

Al momento del ricevimento delle attrezzature queste vengono poste in un'apposita area in attesa di controllo/collaudato e vengono registrate su un apposito registro.

Una volta superato il controllo le attrezzature acquistate vengono collocate nei locali deputati all'uso, gli altri prodotti in appositi spazi segnalati tramite cartelli. I materiali depositati in armadi o scaffali sono ordinati in elenchi conservati dal personale autorizzato.

Il personale adibito alla custodia dei magazzini verifica periodicamente l'integrità dei prodotti immagazzinati e la loro identificazione. Eventuali danni accertati vengono trattati in accordo a quanto descritto nel Capitolo 8.3.


5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza tiene sotto controllo i processi interni e di erogazione dei servizi in conformità ai requisiti specificati.

Successivamente alla programmazione didattica descritta al paragrafo 3 di questa sezione, le attività di realizzazione e controllo dei processi interni e di erogazione dei servizi comprendono

- Orientamento in entrata,
- Iscrizioni, trasferimenti e ritiri,
- Vigilanza,
- Viaggi e visite guidate,

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 27 di 35</p>
---	------------------------------	---

- Valutazioni complessive,
- Stages,
- Orientamento in uscita,
- Gestione di eventuali progetti finanziati.

Sviluppo dell'attività didattica

Sulla base di quanto programmato, ciascun docente procede allo svolgimento dell'attività didattica, cercando di utilizzare gli strumenti più idonei alla situazione di ciascuna classe e registrando tutta l'attività svolta sugli appositi registri di classe e personali.

Il corretto svolgimento dell'attività prevista è garantito dalle riunioni del Consiglio di classe, che hanno lo scopo di assicurare

- il necessario coordinamento tra docenti;
- l'individuazione di eventuali situazioni critiche relative ad uno o più studenti o all'intera classe;
- un rapporto sistematico con studenti e docenti;
- la verifica circa l'efficacia di quanto svolto.

Il monitoraggio periodico sul livello di efficacia dell'attività svolta viene attuato dal Dirigente Scolastico, ma soprattutto dall'insegnante stesso attraverso lo svolgimento di alcune verifiche periodiche sull'apprendimento che consentono di rivedere la propria attività e di adattarla sempre meglio alla situazione della classe.

Gestione delle attività di recupero e supporto allo studio

Parte integrante dell'attività didattica svolta dal Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza è data da tutto ciò che riguarda l'assistenza e il supporto fornito agli studenti in difficoltà.

L'attività di recupero riguarda tutti gli studenti del Liceo e viene effettuata a diversi livelli secondo quanto stabilito annualmente dal Collegio dei Docenti sulla base della normativa vigente.

Un particolare supporto allo studio viene inoltre offerto agli studenti che richiedano una consulenza didattica di "sportello" o che preparano il colloquio conclusivo dell'esame di Stato.

Preparazione e gestione dei registri

I registri rappresentano uno strumento importante di lavoro e garantiscono la rintracciabilità dei momenti significativi della vita della classe. Il Registro dell'insegnante e il Registro di classe vengono tenuti aggiornati quotidianamente dai docenti che compilano i campi predisposti secondo regole e criteri stabiliti.

Gestione valutazioni complessive

Ciascun insegnante procede alla raccolta delle informazioni necessarie per formulare una proposta di voto finale che rappresenti il livello delle conoscenze, competenze e capacità raggiunto da ciascun allievo, per il quale viene avviata una discussione all'interno del Consiglio di classe con lo scopo di giungere ad una valutazione complessiva.

Gestione della vigilanza sugli studenti


Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza opera un ampio controllo sulla frequenza scolastica degli studenti, nonché per la loro tutela nell'ambito scolastico. Le modalità di controllo della frequenza scolastica riguardano, in particolare, il monitoraggio delle giustificazioni, delle assenze, dei ritardi e dei permessi di entrata/uscita fuori orario; la tutela avviene attraverso un controllo sia per le attività che si svolgono all'interno del Liceo, sia per le attività che si svolgono all'esterno (ad esempio visite guidate, viaggi di istruzione).

Gestione delle iscrizioni, dei trasferimenti e dei ritiri

L'iscrizione degli studenti al primo anno avviene attraverso la presentazione della domanda da parte della famiglia. L'iscrizione avviene d'ufficio per tutte le altre classi.

Tutte le domande di trasferimento ad un'altra scuola devono essere corredate dal nulla osta firmato dal Dirigente Scolastico. I documenti relativi allo studente vengono trasferiti d'ufficio alla Segreteria della nuova scuola.

Il trasferimento di nuovi studenti presso il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza avviene previa presentazione di domanda corredata del nulla osta.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 28 di 35</p>
---	------------------------------	---

L'inserimento del nuovo studente viene curato dal Consiglio di classe che si preoccupa di individuare e colmare eventuali disparità di preparazione rispetto al resto della classe.

Gestione viaggi d'istruzione, visite guidate, orientamento e stages

Funzionali agli obiettivi cognitivi, formativi e didattici del Liceo sono i viaggi d'istruzione e le visite guidate, che si configurano come un'esperienza di apprendimento e di crescita della personalità.

L'attività di orientamento universitario e gli stages formativi permettono agli studenti degli ultimi anni di approfondire le conoscenze collegate alle opportunità e modalità di ingresso agli studi universitari e al mondo del lavoro.

Gestione dei progetti finanziati

L'Istituto si attiva per ricercare innovazioni formative e definire le aree di interesse per individuare i progetti formativi e di orientamento da sviluppare.

Il Liceo si attiva nella progettazione formativa di massima, in relazione agli obiettivi finali del progetto e, successivamente ad un'attività di riesame, definisce un progetto di dettaglio. I risultati di questa fase costituiscono gli elementi in ingresso per la fase di valutazione e monitoraggio del progetto, in termini di soddisfazione dell'utenza, competenze e valutazione dell'efficacia.

Complessivamente le attività inerenti i processi del Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza vengono svolte in locali e ambienti di lavoro adeguati, nel rispetto delle norme di sicurezza.

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza, in accordo a quanto precisato nel capitolo 6.2.

Eventuali non conformità riscontrate nel corso della effettuazione dei processi vengono gestite in accordo a quanto precisato nel capitolo 8.3.

5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

La validazione dei processi di erogazione del servizio viene effettuata durante lo sviluppo dell'attività didattica. Essa viene effettuata in corso di erogazione del servizio durante le riunioni dei consigli di classe o dei gruppi di materia. Durante queste riunioni viene verificata la coerenza tra la pianificazione e l'erogazione e vengono intraprese opportune azioni correttive qualora si dovessero verificare differenze sia sulla programmazione sia sulla didattica.

Eventuali scostamenti sono gestiti dal singolo docente, che li giustifica nella propria relazione finale e/o dal Consiglio di Classe, come risulta dai verbali di riunione.

Le riunioni sono opportunamente documentate ed i registri di queste riunioni sono archiviati come registrazioni della qualità.

5.3 Identificazione e rintracciabilità

Il Liceo adotta sistemi di identificazione dei processi che ne consentono una chiara individuazione. La presente sezione del Manuale della qualità si applica a:

- Studenti;
- Documenti di registrazione della qualità (documenti di pianificazione, registri, ecc...);
- Docenti;
- Processi di erogazione dei servizio.

Quando il requisito è specificato, le procedure descrivono le modalità di identificazione e rintracciabilità.

Studenti


Tutti gli studenti sono identificati in ogni momento attraverso il nome e cognome e la classe di appartenenza, che vengono riportati su ogni registrazione; anche attraverso la data di nascita in caso di omonimia.

Documenti di registrazione

Tutti i documenti che nell'ambito del sistema qualità concorrono a fornire il riscontro oggettivo delle attività sono identificati tramite un codice o un titolo che ne consentono la corretta identificazione e rintracciabilità.

Docenti

I docenti sono identificati con il nome e cognome che viene riportato su tutte le registrazioni previste dalle procedure.

 LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)	Manuale della qualità	Rev. 4 del 26/09/11 Pagina 29 di 35
--	-----------------------	---

Processi

Tutti i processi sono identificabili attraverso le modalità descritte nelle procedure. Da ogni processo, in funzione della sua criticità, è possibile risalire ai docenti, agli studenti ed ai documenti ad esso collegati.

5.4 Proprietà degli utenti

Le uniche proprietà degli studenti, utilizzate dal Liceo durante tutto il loro periodo di permanenza, sono riconducibili ai dati personali.

Tutti i dati consegnati dallo studente alla scuola (sensibili e non) sono conservati in accordo alle norme in materia di privacy.

5.5 Conservazione dei prodotti

Tutti i prodotti necessari per il corretto svolgimento dell'attività didattica sono conservati con l'obiettivo di garantirne l'integrità. Periodicamente vengono verificate le condizioni di immagazzinamento ed eventuali non conformità vengono trattate in accordo al punto 8.3 del presente manuale.

Tutti i prodotti che rappresentano anche registrazioni (es. registri, verifiche, ecc...) vengono conservati in accordo alla procedura di gestione dei Documenti e delle Registrazioni della Qualità (PSQ. T01 e sez. 4.2.2 di questo manuale).


6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

L'organizzazione per la natura dei servizi offerti ed erogati non detiene apparecchiature per la misurazione e monitoraggio che necessitino di taratura. Per assicurare la conformità dei servizi ai requisiti richiesti, l'Organizzazione utilizza metodiche appropriate e misura con dei controlli i servizi erogati. Questo punto della ISO 9001:2008, non è quindi applicabile.

7. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle seguenti procedure e istruzioni operative:

- PSQ. P01** Progettazione ed erogazione del servizio
- PSQ. S01** Gestione acquisti e materiale acquistato
- PSQ. S02** Valutazione fornitori e gestione dell'albo
- PSQ. S05** Progettazione e gestione delle attività extracurricolari
- PSQ. S06** Gestione dei progetti finanziati

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 30 di 35</p>
---	------------------------------	---

CAPITOLO 8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

1. GENERALITÀ

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per

- dimostrare la conformità dei servizi;
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità;
- migliorare in modo continuo l’efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Tali processi sono descritti nei paragrafi successivi.

2. MONITORAGGIO E MISURAZIONE

2.1 Soddisfazione dell’utente

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri utenti attraverso le seguenti attività:

- somministrazione periodica ad un campione di utenti di questionari predisposti/rivisti ogni anno da parte del Responsabile del Sistema Qualità, che può avvalersi di collaboratori di volta in volta identificati. I questionari compilati vengono analizzati dal Responsabile del Sistema Qualità, per ottenere le opportune risultanze statistiche;
- raccolta da parte del personale di informazioni spot nelle occasioni di contatto diretto con gli Utenti; vengono verbalizzati attraverso i rapporti di non conformità solo gli aspetti negativi, o eventuali reclami;
- raccolta di dati statistici inerenti iscrizioni e successo formativo, reclami degli utenti, livello di partecipazione alle attività extracurricolari e relativa soddisfazione e quant’altro di utile al monitoraggio della percezione dell’utente.

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici dello staff di Presidenza e, sistematicamente, in occasione del Riesame della Direzione (vedi capitolo 5) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nel paragrafo 5 del presente capitolo.

2.2 Audit interno

Tutte le attività del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza vengono verificate almeno una volta all’anno, relativamente alle attività prescritte dal sistema di gestione per la qualità, compresi gli eventuali progetti finanziati dalla Regione Lombardia.

Il Responsabile del Sistema Qualità è responsabile della pianificazione delle "verifiche ispettive interne della Qualità" e della preparazione, compilazione e aggiornamento del "programma annuale delle verifiche ispettive interne".

Le verifiche ispettive avvengono dopo il preavviso al personale soggetto a verifica da parte del Responsabile del sistema qualità, specificando la data, il luogo, l’ora della verifica e le attività soggette a verifica.

L’audit interno viene condotto da personale qualificato, designato dal Responsabile del Sistema Qualità, su indicazione della Direzione. Le visite vengono condotte tenendo conto delle norme UNI EN ISO 19011:2003.


La qualifica degli auditor viene definita periodicamente dalla Direzione in sede di Riesame.

Il Responsabile del sistema qualità può designare personale del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza, che non deve avere alcuna diretta responsabilità nell’esecuzione delle attività soggette a verifica e deve risultare qualificato per tale compito, come Responsabile del gruppo di audit.

La scelta degli auditor e la conduzione degli audit devono assicurare l’imparzialità e l’obiettività del processo di audit.

L’auditor o il gruppo di verifica, sotto la guida del Responsabile del gruppo, concorda un piano per la conduzione dell’audit. Tale piano comprende quanto segue:

- “aree” sottoposte a verifica;
- documenti di riferimento (norme, procedure o altri documenti del Sistema Qualità, ecc.);
- eventuali check-list predisposte ad hoc;
- programma di massima della verifica (anche temporale);

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <p>Pagina 31 di 35</p>
---	------------------------------	---

- altre indicazioni ritenute opportune.

L'originale del rapporto viene conservato e archiviato dal Responsabile del Sistema Qualità, che utilizza i dati in esso contenuti per tenere informato il Dirigente Scolastico sull'efficacia del Sistema Qualità.

Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione viene esaminata anche la situazione generale delle verifiche ispettive per provvedere, se necessario, ad avviare eventuali azioni correttive o preventive o programmi di miglioramento.

2.3 Monitoraggi e misurazioni dei processi e dei prodotti

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza effettua il monitoraggio e la misurazione dei principali processi del proprio sistema di gestione per la qualità, al fine di raccogliere dati per le analisi statistiche (vedi paragrafo 4), per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente.

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza effettua inoltre, per le eventuali attività finanziate, il monitoraggio e la misurazione degli indici di processo e di prodotto previsti dalla Regione Lombardia.

I dati raccolti vengono analizzati e presentati in report periodici secondo quanto descritto nel paragrafo 4 e discussi nei riesami della direzione, secondo quanto descritto nel capitolo 5.

3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

Il Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza gestisce le non conformità rilevate nel corso della realizzazione dei servizi, dei controlli sui servizi e dell'attività interna all'organizzazione.

Per non conformità si intende :

- servizio erogato in modo difforme rispetto a quanto previsto dalla documentazione di riferimento
- problemi o criticità interne all'organizzazione

Le attività per la gestione delle non conformità sono le seguenti:

- identificazione (ed eventuale segregazione per impianti/attrezzature non conformi);
- valutazione, risoluzione e notifica;
- verifica della risoluzione;
- elaborazione dei dati di non conformità e reporting.

Vengono tenute sotto controllo anche le anomalie rilevate nei processi relativi ad eventuali corsi finanziati.

Identificazione

Le non conformità possono essere individuate internamente o segnalate da un utente attraverso un reclamo.

Chiunque individui o riceva dall'utente una segnalazione di non conformità provvede a compilare l'apposito modulo di reclamo. Vengono altresì utilizzati strumenti di rilevamento elettronici.

I prodotti non conformi, al fine di non essere utilizzati, vengono identificati per mezzo di appositi cartellini, in attesa della risoluzione della non conformità.

Valutazione, Risoluzione e Notifica


La valutazione delle non conformità rilevate e la risoluzione delle stesse sono compito del Responsabile del Sistema Qualità e del Dirigente Scolastico. Le decisioni prese da costoro e le azioni intraprese sono adeguatamente registrate e documentate.

Verifica

La verifica della risoluzione della non conformità compete al Responsabile del Sistema Qualità Liceo Scientifico Statale "Paolo Frisi" di Monza. L'esito della verifica viene adeguatamente registrato e documentato.

Elaborazione dei dati di non conformità

Il Responsabile del Sistema Qualità mantiene la registrazione di tutte le non conformità riscontrate e ne elabora i dati nel Rapporto per il Riesame della Direzione.

 <p>LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)</p>	<p>Manuale della qualità</p>	<p>Rev. 4 del 26/09/11</p> <hr/> <p>Pagina 32 di 35</p>
---	------------------------------	---

4. ANALISI DEI DATI

Il Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza raccoglie, analizza ed elabora periodicamente i dati e gli indicatori statistici per la Qualità, al fine di permettere il controllo relativo all’andamento dei processi e del Sistema Qualità. Le statistiche, infatti, permettono di intervenire tempestivamente in tutti i casi in cui il loro andamento dimostri scadimenti dei processi controllati.

Statistica sull’andamento dell’anno scolastico

Tali statistiche vengono elaborate dalla Segreteria Didattica e costituiscono un input in occasione del Riesame della Direzione. Qualora i dati rivelino un andamento dei processi fortemente anomalo, il Responsabile del Sistema Qualità convoca una tempestiva riunione della Commissione Qualità e/o del personale responsabile del processo coinvolto. Tali statistiche riguardano l’andamento dell’attività didattica, i progetti speciali, gli indici per l’accreditamento, altre iniziative rilevanti del Liceo,

Statistica su aspetti generali del sistema qualità

Il Responsabile del Sistema Qualità tiene sotto controllo i dati sull’andamento del Sistema Qualità in generale, ovvero i dati relativi a

- non conformità,
- azioni correttive,
- azioni preventive,
- piani di miglioramento,
- verifiche ispettive della qualità,
- programmi formativi,
- valutazioni dei fornitori.

Il Report sull’andamento del Sistema Qualità viene discusso in occasione del Riesame della Direzione.

Nel corso di tali riunioni, dall’analisi e discussione dei dati statistici presentati, vengono individuate eventuali azioni correttive o preventive, per far fronte a problematiche riscontrate, come descritto nel paragrafo successivo.

5. MIGLIORAMENTO

5.1 *Piano di miglioramento*

Come già descritto, il Responsabile del Sistema Qualità analizza puntualmente i dati e le statistiche relative ai processi, ai prodotti e ai servizi del Liceo Scientifico Statale “Paolo Frisi” di Monza nonché i dati relativi al funzionamento del sistema di gestione per la qualità. Scopo dell’analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, nonché le situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere.


Il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione, individua eventuali piani di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i tempi relativi.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del piano di miglioramento compete al Responsabile del Sistema Qualità, che documenta l’esito della verifica direttamente sui verbali di riesame.

5.2 *Azioni correttive e preventive*

Sulla base delle analisi dei moduli di reclamo e/o delle non conformità emerse, il Responsabile del Sistema Qualità può decidere immediatamente l’avvio di azioni correttive concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

Inoltre i dati relativi alle non conformità in generale sono tenuti sotto controllo dal Responsabile del Sistema Qualità; scopo dell’analisi è di individuare le non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento. I risultati dell’analisi dei dati di non conformità sono raccolti dal Responsabile del Sistema Qualità in una relazione che viene presentata alla Commissione Qualità nel corso di apposite riunioni di riesame della Direzione. Il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione individua le azioni correttive e/o preventive da intraprendere e riesaminata periodicamente la situazione generale delle azioni correttive e preventive in corso di attuazione.

 LICEO SCIENTIFICO STATALE PAOLO FRISI via Sempione, 21 - 20052 MONZA (Milano)	Manuale della qualità	Rev. 4 del 26/09/11 Pagina 33 di 35
--	-----------------------	--

Sia per le azioni correttive immediate avviate dal Responsabile del Sistema Qualità, sia per le azioni correttive e preventive individuate nel corso delle riunioni di riesame, i Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine del tempo programmato per l'attuazione dell'azione correttiva o preventiva, il Responsabile della Qualità ne verifica l'esito e l'efficacia.

L'intero percorso viene documentato e registrato dal Responsabile del Sistema Qualità..

6. PROCEDURE

Maggiori dettagli relativi alle attività descritte e alle responsabilità relative sono contenuti nelle procedure:

- **PSQ. T02 Gestione delle verifiche ispettive interne;**
- **PSQ. T03 Gestione di non conformità, reclami e AC/AP/PM;**



**CAPITOLO 9 . RIFERIMENTI ALLA NORMATIVA ISO 9001:2008
ED ELENCO PROCEDURE DEL SISTEMA QUALITÀ**

Riferimenti alla norma UNI EN ISO 9001:2008

ELEMENTO DELLA NORMA ISO 9001:2008	Capitolo del manuale della qualità
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	CAPITOLO 4
Generalità	4.1
Requisiti generali	4.2
Requisiti relativi alla documentazione	4.3
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	CAPITOLO 5
Impegni della Direzione	5.1
Orientamento al Cliente	5.2
Politica per la Qualità	5.3 e Capitolo 1
Pianificazione	5.4
Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5
Riesame di Direzione	5.6
GESTIONE DELLE RISORSE	CAPITOLO 6
Messa a disposizione delle risorse	6.1
Risorse Umane	6.2
Infrastrutture	6.3
Ambiente di lavoro	6.4
REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	CAPITOLO 7
Pianificazione delle realizzazione del prodotto	7.1
Processi relativi al cliente	7.2
Progettazione e sviluppo	7.3
Approvvigionamento	7.4
Produzione ed erogazione del servizio	7.5
Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione	7.6
MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	CAPITOLO 8
Generalità	8.1
Monitoraggio e misurazione	8.2
Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	8.3
Analisi dei dati	8.4
Miglioramento	8.5

Elenco delle Procedure del Sistema di gestione per la Qualità

Punto norma	Titolo	Codice
4.2	Gestione e controllo dei documenti e delle registrazioni della Qualità	PSQT01
6.2	Inserimento e formazione del personale	PSQS03
6.3/7.2/7.3/ 7.5	Progettazione ed erogazione del servizio	PSQP01
7.4	Gestione acquisti e materiale acquistato	PSQS01
7.4	Valutazione fornitori e gestione dell'albo	PSQS02
8.2	Verifiche ispettive interne	PSQT02
8.3/8.5	Gestione di non conformità, dei reclami e AC/AP/PM	PSQT03
7.5	Progettazione e gestione delle attività extracurricolari	PSQS05
7.3	Gestione dei progetti finanziati	PSQS06